

manual orientativo de

prevención

P

y

actuación

A

ante
agresiones a
trabajadores/as
sociales

manual orientativo de

PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN

**ante
agresiones a
trabajadores/as
sociales**





Coordinador del trabajo

Jose Ignacio Santás García

Grupo de trabajo formado por

José Luis Gil Bermejo

Leonor Hernando Cárdbaba

Rosario Luis-Yagüe López

José Antonio Ranz Martín

Raúl Soto Esteban

ISBN

978-84-614-4644-5

Depósito legal

M-46048-2010

Diseño y maquetación

Base 12 diseño y comunicación

Impresión

Industrias Gráficas AFANIAS

CAPÍTULO 1

LA AGRESION [6]

CAPÍTULO 2

LA PERSONA AGRESORA [10]

CAPÍTULO 3

EL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL [12]

CAPÍTULO 4

LA INSTITUCIÓN [17]

CAPÍTULO 5

LA DENUNCIA [21]

CAPÍTULO 6

LA ADMINISTRACION [23]

CAPÍTULO 7

OTRAS INSTITUCIONES [25]

CAPÍTULO 8

EL PAPEL DEL COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE MADRID
ANTE AGRESIONES A COMPAÑEROS/AS [26]

CAPÍTULO 9

BIBLIOGRAFÍA [29]

ANEXO 1

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN AGRESIONES
A TRABAJADORES/AS SOCIALES [30]

ANEXO 2

FORMULARIO DE REGISTRO COLEGIAL DE SITUACIONES
CONFLICTIVAS / AGRESIONES [32]

ANEXO 3

TIPOLOGÍA PENAL DE LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS
(CODIGO PENAL) [34]

Estimados compañeros y compañeras:

Recientemente hemos tenido conocimiento de agresiones realizadas por ciudadanos/as a trabajadores/as sociales, tanto en el ámbito público como en el privado, al igual que viene sucediendo en otras profesiones. Este tipo de situaciones no se dan frecuentemente aunque sí de forma repetida. Por ello, desde el Colegio Oficial de Trabajadores sociales de Madrid, hemos decidido tomar la iniciativa de elaborar un manual que pueda ser útil a los/las profesionales, a las instituciones a las que pertenecen, y a la sociedad en general.

Así, hemos diseñado un protocolo que oriente los procedimientos con los que podamos apoyaros en el ejercicio de la profesión aún cuando consideramos que este grave problema, que no solo atenta contra los/las profesionales del trabajo social, sino contra el sistema de bienestar social y las instituciones que lo garantizan, debe enfocarse en primera instancia desde el centro de trabajo.

Este manual tiene un objetivo puramente preventivo e informativo, y pretende ser instrumento de referencia y apoyo a profesionales e instituciones. En él se define qué se entiende por una agresión, así como las formas de agresión a las que los/las trabajadores/as sociales estamos más expuestos/as, realizando propuestas a los agentes implicados en evitar este tipo de lamentables incidentes que deterioran la labor de los/las trabajadores sociales y menoscaban los derechos de la ciudadanía.

Tradicionalmente se ha tenido la idea de que era necesario tolerar este tipo de actuaciones como parte de nuestro quehacer profesional por el hecho de atender a población en dificultad social. Como consecuencia, la agresión se ha asimilado como algo habitualmente presente en el ejercicio profesional: normalizarlo, y abundar en este tipo de filosofía puede llevar a situaciones de riesgo e indefensión reiterada de los/las profesionales: nuestra labor se enmarca dentro de un sistema de derechos y obligaciones que deben respetarse para que pueda producirse la relación de ayuda.

Del mismo modo, es necesario reivindicar, una vez más, que la raíz de determinados conflictos se encuentra en la carencia de recursos suficientes para la subsistencia de familias en exclusión social, la inexistencia de una ratio de atención adecuada por trabajador/a social que posibilite la dedicación que cada ciudadano/a necesita, y que se encuentra aún muy lejos del recomendado (un/a trabajador/a social por cada tres mil habitantes – 1 X 3000), así como la escasez de recursos sociales existentes en nuestro sistema de bienestar.

Queremos desde estas líneas reconocer la labor que muchos/as trabajadores/as sociales realizan y han realizado por mejorar el desarrollo de los derechos sociales y las condiciones de vida de las personas y familias más vulnerables de nuestra sociedad.

Por último, agradecer su labor al grupo de profesionales que ha realizado el trabajo de reflexión y propuesta del presente manual y el protocolo de actuación ante agresiones a compañeros/as.



Fdo: Manuel Gil Parejo

Decano

1. LA AGRESION

Agresión es, según la Real Academia de la Lengua Española, “un acto de acometer a alguno para matarlo, herirlo, o hacerle daño”. No obstante, en este manual utilizaremos una definición más amplia de la agresión que viene relacionada con el concepto de violencia en el lugar de trabajo.

La definición de violencia en el lugar de trabajo es, según la Organización Mundial de la Salud (OMS)¹ “todo aquel incidente en el que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente su seguridad, bienestar o salud”, esto es, **cualquier tipo de agresión que comporte daño físico, psíquico o moral.**

Igualmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que las profesiones que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia son aquellas que tienen estrecho contacto con usuarios.

Según un estudio realizado por los Colegios Oficiales de Diplomados/as en Trabajo Social de Árabá, Bizcaia y Gipuzkoa², **7 de cada 10 trabajadores/as sociales manifiesta haber vivido situaciones de riesgo en su ejercicio profesional.** En el caso de los/las empleados/as públicos, la incidencia sube hasta el 80%.

Entre los/las que reconocieron haber vivido situaciones de riesgo, 9 de cada 10 situaciones estuvieron en relación con las personas usuarios/as.

Sin embargo, y aunque la nuestra sea una profesión que presente un alto riesgo de sufrir agresiones, debe tenerse en cuenta que las situaciones de riesgo no son una realidad profesional cotidiana, ya que el número de éstas es muy bajo a lo largo de toda la vida profesional, tal y como destaca el citado informe.

En un gran número de casos, el origen se encuentra en la presencia de factores de riesgo como los que se detallan a continuación:

¹ OIT, CIE, OMS, ISP (2002): Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud y Internacional de Servicios Públicos. En <http://www.opas.org.br/gentequefazsaude/bvsde/bvsacd/cd49/SEWVI-olenceguidelineSP.pdf> [última consulta, 15 de septiembre de 2010]

² BERASALUZE, A.; BERRIO-OTXOA, K. (2008) El ejercicio profesional del Trabajo Social hoy. Bilbao: Colegios Oficiales de diplomados en trabajo social de Árabá, Bizkaia y Gipuzkoa, pág. 69.

FACTORES DE RIESGO

- Puestos con un/a solo/a trabajador.
- Escasez de personal. Plantillas inadecuadas.
- Masificación en salas de espera y/o mal diseño del espacio.
- Existencias de tiempos de espera excesivos para la atención,
- Burocracia en las gestiones,
- Falta de formación en prevención y actuación ante situaciones de agresiones.
- Ausencia o déficits de medidas de seguridad,
- Trabajo con personas en dificultad:
 - Problemas derivados de enfermedad mental
 - Consumos de alcohol /drogas
 - Personas violentas /agresivas
 - Personas o familias con graves carencias educativas, sociales, económicas, etc.
- Atención en situaciones de urgencia / emergencia social.
- Escasez de medidas preventivas.
- Escasa conciencia del riesgo de sufrir agresiones entre los profesionales.

Es cierto que determinados factores de riesgo son inherentes a nuestra profesión, pero no por ello deben obviarse a la hora de la prevención de las agresiones.

Las agresiones habitualmente son clasificadas en dos tipologías diferenciadas: psíquicas/verbales y físicas.

Así, “La agresión psíquica puede provocar, especialmente las repetidas en el tiempo, disgusto crónico, desazón, y pérdida de autoestima en el agredido, con el consiguiente menoscabo de la personalidad del profesional, interfiriendo en la calidad de su trabajo”.

Además, “la agresión física, causada directamente –empujones, puñetazos, patadas, o por medio de algún objeto o arma agresora– se puede clasificar, según la gravedad producida, en leve, cuando la señal desaparece en minutos u horas, media cuando la recuperación requiere algunos días, grave cuando ocasiona lesiones de semanas e incluso secuelas de por vida, y mortal.”³

³ FARIÑA GONZÁLEZ, J. (2007): Agresiones a los médicos: causas y cómo evitarlas. Barcelona: EUROMEDICE, Ediciones Médicas, pág. 4.

TIPOS DE AGRESION

PSÍQUICA / VERBAL

Gritar
Golpear el mobiliario
Insultar, injuriar
Amenazar
Coaccionar
Intimidar
Desacreditar
Ridiculizar

FÍSICA (según la consecuencia)

Leve
Mediana
Grave
Mortal

Los episodios de violencia suponen en el/la profesional un gran impacto psíquico y emocional, ya que atenta contra su integridad moral, y por tanto contra los derechos humanos por cuya defensa los/las trabajadores/as sociales trabajamos de forma individual y colectiva.

La agresión puede producir **secuelas** graves en el /la trabajador/a social, que traspasan el entorno laboral y pueden afectar a la vida personal y familiar, como⁴:

- Estrés laboral crónico
- Disminución del rendimiento laboral
- Síndrome de Estrés postraumático
- Ansiedad
- Depresión
- Secuelas físicas
- Muerte

Por ello, es necesario tomar las medidas adecuadas para prevenir las situaciones de violencia.

En nuestra profesión es habitual la presencia de tres factores que dificultan las tareas de prevención y perpetúan la violencia en la relación entre ciudadano/a y profesional, y que deben analizarse:

En primer lugar, **la normalización de los actos violentos en la atención al público**: es común asumir la violencia como algo inherente al desempeño de la profesión. Es habitual que las amenazas o insultos sean asumidas como “gajes del oficio”. Esto conduce a minusvalorar la necesidad de establecer medidas preventivas en el entorno laboral.

⁴ CESM (2007): Documento marco para la prevención y actuación frente a la violencia hacia los facultativos (resumen). Confederación Estatal de sindicatos de Médicos. En http://www.cesm.org/nueva/documentos/salud_laboral/doc-marco.pdf [última consulta, 15 de septiembre de 2010].

En segundo lugar, **con frecuencia se cree que la agresión es algo que puede ocurrir en cualquier momento por lo que sería innecesario establecer planes preventivos.** Esta concepción es falsa: está demostrado que la puesta en marcha de medidas preventivas, una vez identificados los factores de riesgo, disminuye el número de agresiones.

En tercer lugar, **existe una gran proporción de agresiones, tanto psicológicas como físicas, que no son denunciadas** por miedo a la persona agresora, la personalización del conflicto al ejercer medidas legales, el temor a represalias por parte de la institución para la que trabajamos, o bien por miedo a la crítica por parte del resto de compañeros/as.

Por último, en ocasiones, cuando se produce una agresión, el/la profesional se encuentra con la indiferencia de la institución para la que trabaja, que antepone el derecho a la atención al/a la ciudadano/a al derecho a la integridad del/ de la trabajador/a.



2. LA PERSONA AGRESORA

Es necesario tener en cuenta el sector de población al que muchos/as trabajadores/as sociales atendemos de forma cotidiana, encontrándose en él personas de baja instrucción, con problemas derivados de enfermedades mentales o consumos de sustancias tóxicas, con escaso nivel de resistencia a la frustración o que se encuentran en situaciones de extrema necesidad personal y familiar y por tanto una gran vulnerabilidad psicológica y social.

Con ello contamos, y por ello en nuestra profesión se ha buscado el consolidar mecanismos de formación continua y de supervisión profesional, a fin de conocer las situaciones más extremas, para así poder ofrecer el mejor servicio posible y responder a las mismas de forma adecuada y efectiva.

A su vez, los/las trabajadores/as sociales aceptamos que nuestro papel en muchos casos se encuentra en un espacio social de "frontera", donde somos la figura de referencia que media entre la ciudadanía y las instituciones, situación que intentamos aprovechar para dotar a las personas de aquellos recursos que puedan mejorar su bienestar.

No obstante, y especialmente en las situaciones de extrema gravedad o de urgencia, en un gran número de ocasiones, la demanda supera nuestras posibilidades de actuación y resolución del problema planteado.

A continuación vamos a describir algunas de las situaciones en las cuales se es más común que se produzca una agresión:

Normalmente la persona agresora **siente una necesidad, o vive un problema que se expresa en una demanda de atención inmediata**, sin tener en cuenta si hay otras personas esperando ser atendidas, y quizás en situaciones que puedan revestir mayor gravedad que la suya.

En estas situaciones, la persona agresora no acepta la existencia de protocolos de atención de carácter urgente cuando el caso lo requiere.

En situaciones de ansiedad, es habitual que se exija un recurso de forma inmediata, no aceptando los plazos, los requisitos de acceso, la valoración técnica, o los baremos institucionales establecidos, así como la disponibilidad de los mismos. La persona potencialmente agresora desea que le sea concedida la atención o el recurso que estima conveniente, de forma inmediata. Para ello, la persona agresora puede usar la violencia, saltándose los derechos elementales del/de la trabajador/a social y también de la ciudadanía.

Es frecuente que no se acepte la propia responsabilidad en la situación /problema o sus capacidades para la resolución del conflicto planteado.

La persona agresora frecuentemente no acepta la normativa vigente en cuanto a los procesos sancionadores, suspensiones o denegaciones de ayudas o recursos.

También suelen presentarse situaciones de gran tensión en lo referente a la protección de menores o de otros colectivos que puedan encontrarse en situación de riesgo, ya que la persona agresora suele no asumir su responsabilidad en la situación que ha generado la medida protectora ni aceptar la legislación existente al respecto y en la cual el/la trabajador/a social se basa para poder realizar las tareas que le son encomendadas.

En todo momento la persona debe poder ejercer sus derechos, así como solicitar los recursos que estime necesarios y los/las trabajadores/as sociales tenemos el deber de informar en tales materias. Entendiendo la urgencia que revisten situaciones de máxima necesidad, **no es justificable en ningún modo el uso de la violencia**

CARACTERÍSTICAS QUE PUEDE REUNIR UNA PERSONA POTENCIALMENTE AGRESORA

- Personas con escasas habilidades personales y sociales, así como con baja resistencia a la frustración.
- Personas con escaso nivel de instrucción y desconocimiento de la normativa que regula las ayudas y recursos sociales.
- Personas cuyas expectativas en torno a la atención social son mayores, o diferentes a las que ésta puede ofrecerles en la situación que plantean.
- Personas en situación de necesidad urgente derivada de problemáticas de larga etiología y multifactoriales.
- Personas en situaciones en las que existan graves dificultades para realizar correctamente el cuidado de sus hijos/as o personas dependientes a cargo.



3. EL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL

Nuestra profesión está comprometida con el desarrollo de los derechos humanos, especialmente mediante la dedicación a las personas y grupos con menos posibilidades. De ahí que nuestro trabajo se emplea mayoritariamente en la atención a personas muchas de ellas en dificultad social.

Los/las trabajadores/as sociales **somos responsables de generar un clima en el que los encuentros con las personas a las que atendemos se lleven a cabo en las mejores condiciones**, no sólo con el objetivo de prevenir situaciones en las que pueda darse una agresión, sino porque ello permitirá prestar una atención de calidad.

A continuación se exponen pautas que pueden ser de utilidad.

En primer lugar, al igual que debemos estar preparados para entrevistas que puedan revestir dificultad, **es necesario que se busquen las mejores condiciones de seguridad cuando se prevea que puede existir un conflicto**, por ejemplo, utilizando un espacio que reúna mecanismos apropiados para pedir ayuda, o buscando la presencia de otro/a compañero/a durante el encuentro.

Una vez en la entrevista, y dada la bidireccionalidad de la comunicación, el/la profesional debe ser consciente de que capta y transmite información con el/la ciudadano/a de forma verbal y no verbal, por lo que **el/la trabajador/a social deberá mantener una actitud adecuada a este tipo de situación, debiendo ser abierta y de observación en las entrevistas, ya que, en caso de detectar una actitud agresiva, el uso de la empatía y de la escucha activa suelen ser herramientas preventivas del conflicto**. De igual forma, la mirada a los ojos de forma comprensiva mientras se invita a que amplíe la información ayuda a tranquilizar a la persona atendida en momentos de tensión.

Mostrar interés por la situación, facilitando la liberación de la tensión emocional y preguntando por situaciones similares vividas anteriormente, así como las soluciones o recursos empleados con anterioridad, puede ayudar a rebajar el nivel de tensión, prevenir el conflicto y establecer un diálogo que posibilite la intervención.

La información que se facilite debe ser clara y concreta, con la finalidad de evitar interpretaciones erróneas y por tanto, facilitar que se adecuen las expectativas del/ de la ciudadano/a a las posibilidades de ayuda que puedan estar a su alcance.

Es necesario dar una explicación veraz y en lenguaje asequible el alcance de nuestra intervención y encontrar elementos en los que podamos estar de acuerdo.

En el caso de la visita a domicilio, se recomienda que si ésta se realiza a personas con comportamientos previos inadecuados o conflictivos, se lleve a cabo acompañado/a por otro/a profesional.

Cualquier comunicación que el/la trabajador/a social realice a una institución mediante un informe social, debe realizarse con consentimiento y conocimiento del contenido del mismo por parte de la persona implicada. La transparencia no sólo es un criterio de actuación ética, sino también es una exigencia legal, ya que es un derecho ciudadano conocer cualquier información que desde una institución se emita sobre su situación. De hecho, la persona podrá ejercer su derecho a conocer el contenido del informe según la legislación actual.

La información previa contribuye a reducir la intensidad del posible conflicto, ya que se conoce el hecho denunciado y las consecuencias que dicha comunicación puede conllevar, así como plazos de reclamación, alegaciones, recursos, etc.

Desde nuestro compromiso ético con la ciudadanía y con los valores democráticos, los/las trabajadores/as sociales debemos informar usando los medios que sean oportunos, de todo lo referente a la normativa que regula nuestras actuaciones y las medidas sancionadoras o denegatorias (en el caso de recursos, prestaciones o ayudas) o protectoras (especialmente en casos de menores de edad). De esta forma, la persona o familia conocerá el marco reglamentario en el que tienen lugar las actuaciones, evitando que focalice el centro del conflicto en el/la profesional.

Ante una situación conflictiva, el/la trabajador/a social deberá mantener la estabilidad emocional, a pesar de los sentimientos negativos que pueden generarse. Para ello es necesario no personalizar y diferenciar la situación planteada de la persona en cuestión.

En caso de persistir el conflicto, el/la trabajador/a social deberá manifestar el compromiso de estudiar a fondo el problema, relegando la consulta a la instancia superior, aplazando la solución del mismo y dando cita para otro momento. **En todo caso se debe transmitir que haremos cuanto esté en nuestra mano, pero sin dar falsas expectativas.**

NUNCA se debe caer en la provocación, ya que ello no contribuye en ningún modo a la resolución del conflicto: hay que intentar persuadir a la persona para que deponga su actitud.

Reconocer las posibles carencias propias y de la institución, intentando encontrar los puntos comunes e incluso dando pie a la colaboración de otro/a compañero/a si fuese posible, puede disminuir la tensión de la situación.

En caso de **peligro de agresión**, el/la trabajador/a social debe dar los siguientes pasos:

En primer lugar, dar por finalizada la entrevista y de forma tranquila, deberá levantarse para acompañar a la persona a la salida del despacho o sala.

En caso de que no sea posible, el/la profesional deberá abandonar el despacho utilizando algún pretexto dispensor (hacer una gestión, por ejemplo), para cambiar el foco de atención. En este caso, el/la profesional debe regresar al despacho acompañado de un/a compañero/a que pueda colaborar en evitar la situación de violencia, sirviendo, en último extremo, de testigo de los hechos. Debe establecerse una distancia de seguridad prudencial, evitando el contacto físico.

Si fuese necesario repeler la agresión, se actuará en defensa propia, utilizando aquellos elementos de defensa que sean proporcionales a la agresión y dentro del marco legal, para neutralizar la acción del agresor y permitir la huida, nunca con la finalidad de causar daño.

Si se produce la agresión, el/la trabajador/a social deberá pedir ayuda por los medios a su alcance al resto de compañeros/as.

Si, a pesar de ello, la actitud persistiese, se deberá avisar inmediatamente, a través del 112 a las fuerzas de seguridad, que tomarán las medidas que sean adecuadas, pudiendo levantar atestado, o detener a la persona agresora si procede.

Cuando haya agresión siempre se deberá acudir al centro de salud, hospital, o mutua laboral, donde se emitirá el correspondiente parte de lesiones y se cursará la baja médica si se estima pertinente e iniciará el tratamiento médico y/o apoyo psicológico necesario para la recuperación del/ de la profesional agredido/a.

Por supuesto, **deberá ponerlo en conocimiento de la dirección del Centro para que se tomen las medidas oportunas** y la institución en la que se trabaja pueda articular los mecanismos protectores que estén contemplados dadas sus obligaciones en lo que a la seguridad en el trabajo le corresponde.

Es necesario tener en cuenta que la agresión puede producirse en no sólo en el centro de trabajo, sino en las inmediaciones, en el trayecto, etc. tal y como establece la OMS.

La información sobre conductas agresivas debe constar en la historia social o expediente de la persona con la finalidad de que pueda ser tenido en cuenta de cara a la intervención social futura y así puedan ser tomadas las medidas preventivas adecuadas.

¿QUÉ SE DEBE Y NO SE DEBE HACER ANTE UNA AGRESIÓN?

SIEMPRE

- **De forma preventiva:**
 - Contener la situación mediante el diálogo y la escucha activa. Buscar puntos comunes.
 - Mostrar interés por la situación que vive. Permitir la liberación de la tensión emocional.
 - Dar información de forma clara y concisa.
 - Informar sobre el contenido de los informes y las consecuencias de los mismos.
 - Informar sobre los procesos de queja, sugerencia y reclamación existentes en todos los procesos.
 - Reconocer las carencias propias y de la institución.
 - Transmitir que haremos lo que esté en nuestra mano, pero sin falsas expectativas.
- **En caso de peligro de agresión:**
 - Dar por finalizada la entrevista y acompañar a la persona a la salida de forma tranquila.
 - Si no es posible, utilizar una pretexto para salir de la sala y volver acompañado/a de un/a compañero/a.
 - Establecer distancia de seguridad y evitar el contacto físico.
- **En caso de que se produzca la agresión:**
 - Repelerla usando medios proporcionales y dentro del marco legal para permitir la huida.
 - Pedir auxilio. Si, pese al apoyo de un/a compañero/a, la actitud persiste, avisar mediante el 112 a las fuerzas de seguridad.
 - Acudir a Centro de Salud o Mutua Laboral donde se elaborará parte de lesiones.
 - Poner el hecho en conocimiento de la dirección del centro.
 - Cumplimentar el formulario de registro de agresiones que figura en el presente manual y enviarlo al Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.

NUNCA

- Permanecer en el mismo lugar si la huida es posible.
- Responder a las agresiones, desafiar o provocar.
- Personalizar las situaciones, diferenciando la situación planteada de la persona que la vive.





El Código deontológico de la profesión, (aprobado por la asamblea General de Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en 1999), establece en su artículo 12, que “los trabajadores sociales deben trabajar en estrecha colaboración con los clientes y usuarios, en interés de los mismos, prestando el debido respeto a los intereses de las demás personas involucradas. Se debe motivar a los clientes y usuarios a que participen lo más posible y deben ser informadas de los riesgos y posibles ventajas de las propuestas de actuación que se les ofrezcan.”.

Estos principios son incompatibles con situaciones en las que estén presentes conductas violentas, no pudiéndose producir una adecuada atención, por lo que deben establecerse las medidas oportunas para que, sin privar a la persona de sus derechos, pueda salvaguardarse la integridad del/de la profesional.

4. LA INSTITUCIÓN

En este apartado abordaremos la agresión desde dos aspectos: el Centro de Trabajo y la Institución como entidad.

La institución empleadora es responsable de la seguridad de sus trabajadores, por lo que debe poner los medios adecuados para garantizar la misma. Por ello, el centro de trabajo deberá reunir aquellas condiciones que faciliten el adecuado desempeño del puesto de trabajo.

La Comisión Europea, a través de la Directiva Marco 89/391/CEE de Aplicación de Medidas para promover la Seguridad y la Salud de los trabajadores, obliga a la prevención de la violencia en el trabajo y hace responsables a los empresarios de velar para que los trabajadores no sufran daños en el medio laboral.

En nuestro país, es obligada la referencia a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales⁵, la cual establece que *“el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.”* Por ello, instamos a las instituciones a que, en cumplimiento de sus obligaciones, y dentro de la acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva establecida en la normativa, incorporen medidas de prevención de agresiones.

Los/las trabajadores/as sociales debemos exigir que nuestro lugar de trabajo sea seguro, no sólo por el riesgo a sufrir una agresión, sino por garantizar un clima agradable y una atención de calidad para la ciudadanía.

El clima de ayuda y respeto entre el equipo, reconociendo la labor de cada una de las personas que lo forman, contribuye a mejorar no sólo la seguridad del/de la profesional, sino también la relación profesional entre ciudadano/a y trabajador/a social.

El personal deberá estar convenientemente formado en la Prevención de Riesgos Laborales y en habilidades para poder afrontar situaciones de conflicto, ya que esta es competencia exclusiva de los centros de trabajo. También deberá facilitar el cambio de puesto de trabajo en situaciones de gran conflictividad, así como desarrollar actividades de cuidado de los profesionales y una adecuada supervisión y apoyo.

⁵ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre de 1995.

Los despachos, salas de espera o espacios dispuestos para la atención deberán disponer de mobiliario consistente y pesado de difícil manejo. Debe existir un teléfono en cada puesto de trabajo o sala de atención con el que poder pedir auxilio.

Deberá valorarse, según la tipología de los centros y de sus planes de prevención, la disposición de los mecanismos específicos para dar alarma (timbres camuflados) o bien acudir en petición de ayuda o socorrer, como es la disposición de dos puertas enfrentadas. También deberán contemplarse recursos disuasorios, como cámaras de videovigilancia o la presencia de servicios de seguridad.

Cuando ya se ha producido alguna agresión, el centro, representado por la dirección del mismo, deberá abordar la solución que estime conveniente de acuerdo con el Reglamento Interno y con la salvaguarda de sus profesionales.

Deben tomarse medidas de rápido cumplimiento como el traslado de su expediente si es posible, para ser atendido por otro centro y así hacer compatible la sanción con el derecho a ser atendido.

Entendemos que, **en primer lugar, debe optarse por el traslado del expediente, y por tanto, de la atención que recibe la persona agresora, a otro centro.** En caso de que esto sea imposible, se deberá cambiar de puesto de trabajo al/ a la trabajador/a: no parece lógico que el/la mismo/a trabajador/a social continúe atendiendo a la persona agresora.

Del mismo modo, dadas las secuelas que pueden producir una agresión, en algunos casos podría ser aconsejable el cambio de puesto del/de la trabajador/a social a pesar del cese de la relación profesional con la persona agresora.

El Centro deberá disponer de normas de régimen interno⁶ donde figuren los derechos y las obligaciones de los usuarios, así como mecanismos sancionadores proporcionales a la infracción cometida en caso de ser infrin-
gidos.

En este tipo de situaciones, la ejecución de los mecanismos sancionadores debe ser realizada para garantizar la seguridad y los derechos de los ciudadanos y de los profesionales.

⁶ LEY 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM nº 304, de 23 de diciembre de 2002.

De igual forma, la publicación y exposición directa de Cartas de Servicios, Catálogos de prestaciones e información general sobre los derechos y deberes de los/las usuarios/as de los Centros, puede ayudar a que las demandas realizadas se asemejen a la capacidad de respuesta por parte de los servicios y así no volcar la responsabilidad de la no cobertura de las necesidades en el/la profesional que presta la atención.

También es necesario constatar el efecto pernicioso de campañas publicitarias poco veraces, que en soportes máxima difusión, resaltan la prestación o servicio y omiten que existen condiciones y requisitos excluyentes. Esto produce una expectativa en la ciudadanía no ajustada a la realidad, y, por lo tanto, tensiones innecesarias. Es preciso que la publicidad que hacen las administraciones o entidades (carteles, dípticos, cuñas publicitarias) sea veraz y ajustada, con procesos transparentes y en los que la población pueda obtener información en todo momento.

De igual forma, las instituciones deben informar al ciudadano sobre el necesario respeto a los/las profesionales y a los servicios, así como la manera de ejercer sus derechos de reclamación, sugerencias de mejora y queja en su caso.

También sería recomendable, de cara a visibilizar la actuación de los/las profesionales, exhibir aquellos escritos de agradecimientos, que, sin duda, se realizan, de modo que la población conozca que existe la posibilidad de agradecer la atención recibida o el buen funcionamiento de un servicio (no sólo el derecho a reclamar ante la disconformidad o satisfacción)

En defensa de la calidad de la atención que prestan los/las trabajadores/as sociales y para proteger a la mayoría de la ciudadanía de la violencia e insolidaridad de los/las ciudadanos/as con conductas violentas, **las instituciones en las que se realice la atención social deben articular cuantas medidas sean necesarias dentro de los reglamentos y la legislación vigente.** La relación de ayuda en la que se encuadra el Trabajo Social precisa de confianza entre la ciudadanía y el profesional.



MEDIDAS PROPUESTAS

- Informar sobre los derechos y obligaciones, Cartas de Servicios u otras fórmulas, para que la ciudadanía conozca lo que puede esperar de la Institución.
- Diseñar en la normativa de Régimen Interno con medidas sancionadoras que recojan las consecuencias que puedan conllevar las agresiones.
- Realizar el seguimiento de las medidas preventivas en los Planes de Prevención de Riesgos Laborales teniendo en cuenta el riesgo de agresión.
- Adecuar los espacios y facilitar la dotación de las medidas preventivas y disuasorias que sean necesarias.
- Formar a los/las profesionales acerca de autoprotección y prevención de riesgos laborales.

5. LA DENUNCIA

Nuestro Código Deontológico señala, en el Artº 13, “[...] Los trabajadores sociales deben hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas”. Entendemos que este artículo también hace referencia a la relación profesional con el ciudadano. En él se establece el carácter de la denuncia como último recurso a utilizar, pero esto no significa que sea necesario utilizarlo en determinadas situaciones.

En nuestra actual legislación, se consideran delitos o faltas las acciones, omisiones dolosas (con intencionalidad) o imprudentes penadas por la ley, por lo que sólo resultará penalmente perseguible aquello que se encuentre tipificado como constitutivo de delito o falta. En el anexo final de este manual se recogen aquellas situaciones tipificadas como tales.

Además, en la legislación española, **existe obligación de denunciar los hechos delictivos por parte de los testigos directos e indirectos.**

Así, el artículo 262 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, recoge esta obligación de denunciar y establece que la denuncia podrá ser verbal o escrita y que podrá hacerse personalmente o mediante mandatario con poder especial.

La denuncia que se hiciera por escrito deberá estar firmada por el denunciante.

La denuncia se interpondrá ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Ministerio Fiscal, Tribunal competente, o Juez de Instrucción de la localidad donde se cometan los hechos denunciados, y deberá especificar los datos personales del agredido, recomendándose que **como dirección a efectos de notificaciones se indique la del centro de trabajo.**

Igualmente se ha de facilitar los datos de identificación de la persona agresora si se conocen. En caso contrario, se hará una descripción de la persona y de aquellas circunstancias que pudieran ayudar a identificarlo.

Se deberán detallar los hechos, así como las circunstancias en que se desarrollaron, como el lugar, si existen testigos, etc.

En coherencia con lo anteriormente expuesto, es necesario señalar que, aunque también pueda realizar la denuncia un tercero que haya presenciado o tenido conocimiento de la agresión, en un principio, **cualquier denuncia debe partir de la persona afectada**, es decir, la víctima del delito o falta cometido.



No obstante, en casos de lesiones dolosas en las que se prevea la posibilidad de que se repita la agresión, delitos contra el orden público, o bien contra el patrimonio de los centros, recomendamos sea interpuesta por la persona responsable del mismo o un superior a la dirección, ya que debe evitarse la personalización del delito con la persona agredida.

¿QUIEN DEBE PONER LA DENUNCIA?

DE FORMA GENERAL: LA PERSONA AGREDIDA

EXCEPCIONES: RECOMENDACIONES DESDE EL COLEGIO OFICIAL DE TRABAJADORES SOCIALES:

- En caso de lesiones dolosas (con intencionalidad), se recomienda sea realizada por la dirección del centro o, si es posible, un superior jerárquico a la dirección.
- En caso de delitos contra el orden público o el patrimonio, la dirección del centro.

6. LA ADMINISTRACIÓN

La Administración debe garantizar de forma simultánea el derecho de la ciudadanía al acceso a los recursos públicos y el derecho a la seguridad y la salvaguarda de los derechos elementales de los/las profesionales, como ciudadanos/as, y como parte de la función pública.

Una gran parte de nuestros profesionales desempeñan sus tareas dentro de la administración, por lo que es necesario tratar de forma específica esta situación.

Para ello, la Administración debe valorar la implantación de medidas de seguridad en todos los centros públicos de atención social. De igual forma, esta medida debe valorarse en centros privados y de acción social.

En nuestra Comunidad autónoma, la normativa de Centros y Servicios de Acción Social⁷ dispone que el/la usuario/a deberá “Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia” (Artículo 15).

La Administración debe realizar campañas de concienciación a la ciudadanía, ya que de forma reiterada, se están produciendo agresiones, especialmente en las profesiones dedicadas a la atención social, educativa y sanitaria, con la consiguiente pérdida de calidad de los sistemas fundamentales en el bienestar de nuestra sociedad.

En el caso de los servicios públicos, la Administración debe perseguir de oficio a las personas que hayan cometido una agresión, para evitar la personalización del conflicto en un profesional.

Así, ante agresiones en centros públicos, debemos exigir a los/las responsables del centro del que dependamos que presenten la oportuna denuncia al amparo de lo previsto en los artículos 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (en adelante LECr) y el 259 del Código Penal, con base en los cuales dichos hechos podrían ser considerados delito de atentado y no una simple falta.

En el caso del trabajo en la Administración, la agresión puede considerarse delito público, por lo que el/la responsable del Centro estaría obligado/a a denunciar cualquier tipo de agresión una vez ha tenido conocimiento de ello, tal y como expresa el Artículo 262 de la LECr: “Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio fiscal, al Tribunal competente, al Juez de instrucción y, en su defecto, al municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio, si se tratare de un delito flagrante”.

⁷ LEY 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM nº 304, de 23 de diciembre de 2002.



Esta obligación vendría impuesta por artículo 215.1. del Código Penal que, tras indicar que “nadie será penado por calumnia o injuria sino en virtud de querrela de la persona ofendida por el delito o de su representante legal» concluye estableciendo que «Se procederá de oficio cuando la ofensa se dirija contra funcionario público, autoridad o agente de la misma sobre hechos concernientes al ejercicio de sus cargos»

Una vez comunicado el incidente, la autoridad competente actuará conforme sea oportuno y siempre considerando la protección de la víctima. Dada la relación de servicio del/de la trabajador/a social en el ejercicio de su cargo dentro de la administración debería igualmente denunciarse para que el Ministerio Fiscal actuara de oficio conforme se establece en el Artículo 773 de la LECr.

Por tanto, ante las agresiones en centros públicos, debemos exigir que sean consideradas como delito de atentado y no como una simple falta que sólo conlleva una sanción económica, ya que **el/la trabajador/a social, cuando ejerce su función dentro de la administración, es un autoridad pública y ejecuta las funciones de su cargo**, tal y como expresa el Artº 550 de Código Penal: “*Son reos de atentado los que acometan a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o empleen fuerza contra ellos, los intimiden gravemente o les hagan resistencia activa también grave, cuando se hallen ejecutando las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas*”

Del mismo modo, en nuestro objetivo de proteger a los/las profesionales, consideramos que las agresiones a un/a trabajador/a social o a otros/as profesionales que desempeñen su labor en centros sociales deben ser consideradas como accidentes de trabajo y que debe tenderse a que sus consecuencias, cuando dejen secuelas, puedan ser consideradas como enfermedad profesional.

MEDIDAS PROPUESTAS A LA ADMINISTRACIÓN

- Dotar de las medidas de seguridad adecuadas a las características del centro de trabajo.
- Realizar campañas de sensibilización cívica.
- Denunciar de oficio los actos violentos.
- Reconocer como delito de atentado la agresión a un/a empleado/a público/a en el desempeño de sus funciones.
- Considerar la agresión a un trabajador social debe como accidente laboral.
- Ofrecer formación a todo el personal de los centros sociales sobre atención al público y, de forma específica, sobre la detección y trato en situaciones de conflicto.

7. OTRAS INSTITUCIONES

SINDICATOS Y REPRESENTANTES DE LOS/LAS TRABAJADORES/AS

Los sindicatos y los representantes de los/las trabajadores/as son organizaciones destinadas a defender y velar por los intereses y derechos de los/las trabajadores/as y por lo tanto, a ellas debe acudir cualquier trabajador/a para tratar aquellos asuntos que se refieren a los riesgos laborales. La evaluación de los riesgos que corre un/a determinado/a trabajador/a es realizada en coordinación con los sindicatos.

Como tales representantes, tienen autoridad legal para negociar con la gerencia en nombre de los/las empleados/as y para velar por el cumplimiento de la normativa laboral. Por ello, les pedimos que tengan en cuenta el riesgo de sufrir agresiones que viven los/las trabajadores/as sociales y contribuyan a la elaboración de los planes de prevención adecuados a cada situación.

ASOCIACIONES CIUDADANAS Y DE USUARIOS/AS

Los/las trabajadores/as sociales somos una profesión comprometida con los derechos sociales de la ciudadanía y el desarrollo del sistema de bienestar. Pero debe entenderse que para garantizar la calidad de la atención social es necesario el respeto de los derechos fundamentales del conjunto de profesionales que la hacen posible.

Pedimos que la prevención de las agresiones sea considerado como una tarea común de nuestra sociedad: la resolución de los conflictos de forma violenta no tiene ninguna justificación en una sociedad democrática.

8. EL PAPEL DEL COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE MADRID ANTE AGRESIONES A COMPAÑEROS/AS

El Colegio Oficial de Trabajadores Sociales no puede interferir en la organización laboral de los centros de trabajo, pero se preocupa por los hechos que puedan atentar contra el ejercicio profesional y fruto de ello es este manual.

Además, y en cumplimiento de las funciones que le son atribuidas en la legislación vigente⁸, especialmente en el de velar por la satisfacción de los intereses generales relacionados con el ejercicio de la profesión, y el de la defensa de los intereses profesionales de los/las colegiados/as, tiene el deber de afrontar la problemática de las agresiones a compañeros/as desde dos aspectos:

DESDE EL PUNTO DE VISTA PREVENTIVO

El Colegio ha editado el presente manual preventivo e informativo que pretende ser instrumento de referencia y apoyo a profesionales e instituciones. En apartados anteriores se ha definido qué se entiende por una agresión, así como las formas de agresión a las que los/las trabajadores/as sociales estamos más expuestos, realizando propuestas a los agentes implicados en evitar este tipo de incidentes que deterioran la labor de los trabajadores sociales, menoscaban los derechos de los/las usuarios/as y atentan contra la calidad de la Atención social.

De igual forma, dentro de la oferta formativa o de la programación anual de actividades que realiza el Colegio Oficial, se incorporarán iniciativas cuyo fin sea la formación de los/las trabajadores/as sociales ante conflictos con ciudadanos/as en sus puestos de trabajo.

Otra de las medidas preventivas que se ha empleado en otras profesiones y cuya efectividad se han comprobado en la disminución de agresiones, es la exposición de un cartel disuasorio que a su vez informe sobre nuestro papel de apoyo a la ciudadanía.

En el caso de nuestra profesión, hemos elaborado igualmente un cartel que el/la colegiado/a podrá exponer si lo estima conveniente, en su despacho o espacio donde tenga lugar la atención al público o en la sala /lugar de espera de los centros de atención social.

⁸ Estatutos aprobados según Resolución 22 de febrero de 2005 publicada en BOCM de 18 de marzo.

Este cartel está a disposición de los/las colegiados/as que lo deseen, pudiéndose-
lo descargar desde la página web www.comtrabajosocial.com

El cartel elaborado es el siguiente:



DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL APOYO COLEGIAL

La Junta de Gobierno del Colegio Oficial ha aprobado la creación de Registro Colegial de Agresiones como paso previo a los servicios de apoyo que el Colegio Oficial desea prestar en esta materia. Se trata por lo tanto de disponer de un soporte que pueda ser utilizado para realizar la notificación de las incidencias, conocer qué tipo de sucesos violentos se están viviendo, y posibilitar su posterior seguimiento.

Del mismo modo, el colegio apoyará a sus colegiados/as en el ejercicio de la profesión y realizará el seguimiento de aquellas agresiones sufridas por trabajadores/as sociales, tanto desde el ámbito de sus centros de trabajo e instituciones, como de los medios de comunicación.

Así, y en la defensa de la imagen del trabajador/a social, se reclamará el honor, el prestigio profesional y la presunción de inocencia, solicitando la obligada rectificación de los medios de comunicación cuando informen de forma errónea en referencia a una agresión.



En caso de sufrir cualquier tipo de agresión, el/la trabajador/a social colegiado/a deberá comunicarlo al Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, el cual actuará de acuerdo con el/la profesional en su defensa para lo cual se ha articulado un protocolo de actuación que será adaptado a la situación no realizando ninguna acción con la que no esté conforme el colegiado.

Por ello, se ha elaborado un PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE AGRESIONES A TRABAJADORES/AS SOCIALES, para sus colegiados/as en caso de sufrir una agresión cuyo resumen se anexa en el presente manual.

Dadas las obligaciones de las instituciones empleadoras en cuanto a la garantizar la seguridad y la salud de los/las trabajadores/as, entendemos que **la potestad protectora y sancionadora debe ser ejercida por la entidad/ centro en función de sus reglamentos de régimen interior**, aunque, sin que vaya en detrimento de dichas obligaciones, el Colegio apoyará al/a la colegiado/a en la toma de la decisión sobre la denuncia de la agresión y se establecerán otras formas de resolución de los conflictos siempre que sea posible.

En este caso, si decide denunciar la agresión, el colegio apoyará tal decisión mediante el asesoramiento jurídico gratuito* y el seguimiento del caso según lo acordado con el/la colegiado/a.

MEDIDAS DE APOYO A TRABAJADORES /AS SOCIALES COLEGIADOS/AS VÍCTIMAS DE AGRESIONES

Tras recibir la notificación y en acuerdo con el colegiado, y se podrán realizar las siguientes medidas:

- Seguimiento calendarizado del caso.
- Contacto con la Institución / dirección del Centro
- Defensa y rectificación ante los Medios de Comunicación
- Asesoramiento jurídico gratuito.

* Hasta que se realice una valoración de la incidencia del presente protocolo, el Colegio Oficial únicamente asumirá el coste de los servicios de asesoramiento jurídico y preparación de la denuncia si procediese.

9. BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ FERNÁNDEZ, J.I. (2008): «Las agresiones a los trabajadores sociales que realizan funciones públicas». Trabajo Social Hoy, 54: 41-44.

ÁLVAREZ FERNÁNDEZ, J.I. (2009): «El riesgo propio del ejercicio profesional». Trabajo Social Hoy, 57: 45-47.

BERASALUZE, A.; BERRIO-OTXOA, K. (2008) *El ejercicio profesional del Trabajo Social hoy*. Bilbao: Colegios Oficiales de diplomados en trabajo social de Álaba, Bizkaia y Gipuzkoa,

CESM (2007): *Documento marco para la prevención y actuación frente a la violencia hacia los facultativos (resumen)*. Confederación Estatal de sindicatos de Médicos. En http://www.cesm.org/nueva/documentos/salud_laboral/doc-marco.pdf [última consulta, 15 de septiembre de 2010]

Código Deontológico

FARIÑA GONZÁLEZ, J. (2007): *Agresiones a los médicos: causas y cómo evitarlas*. Barcelona: EUROMEDICE, Ediciones Médicas.

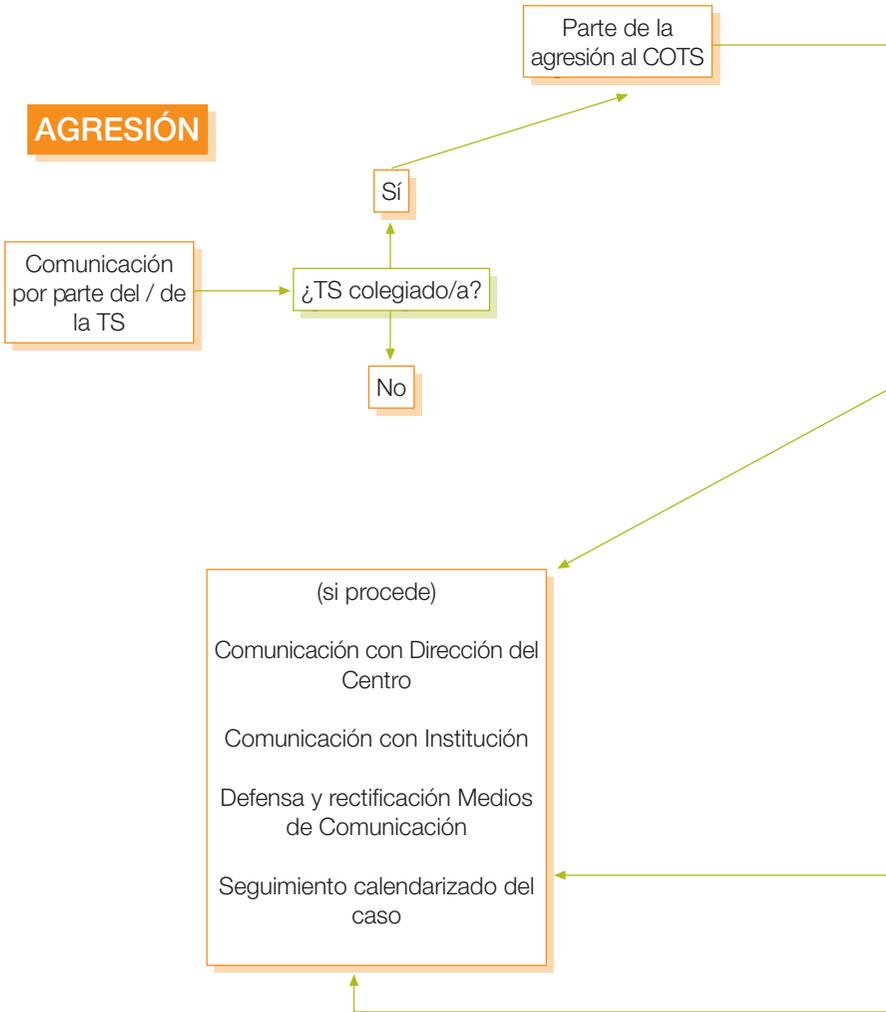
Informe sobre amenazas a profesionales en el ámbito de trabajo, Elaborado por el Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid a petición del Colegio Oficial de Madrid. Junio 2008.

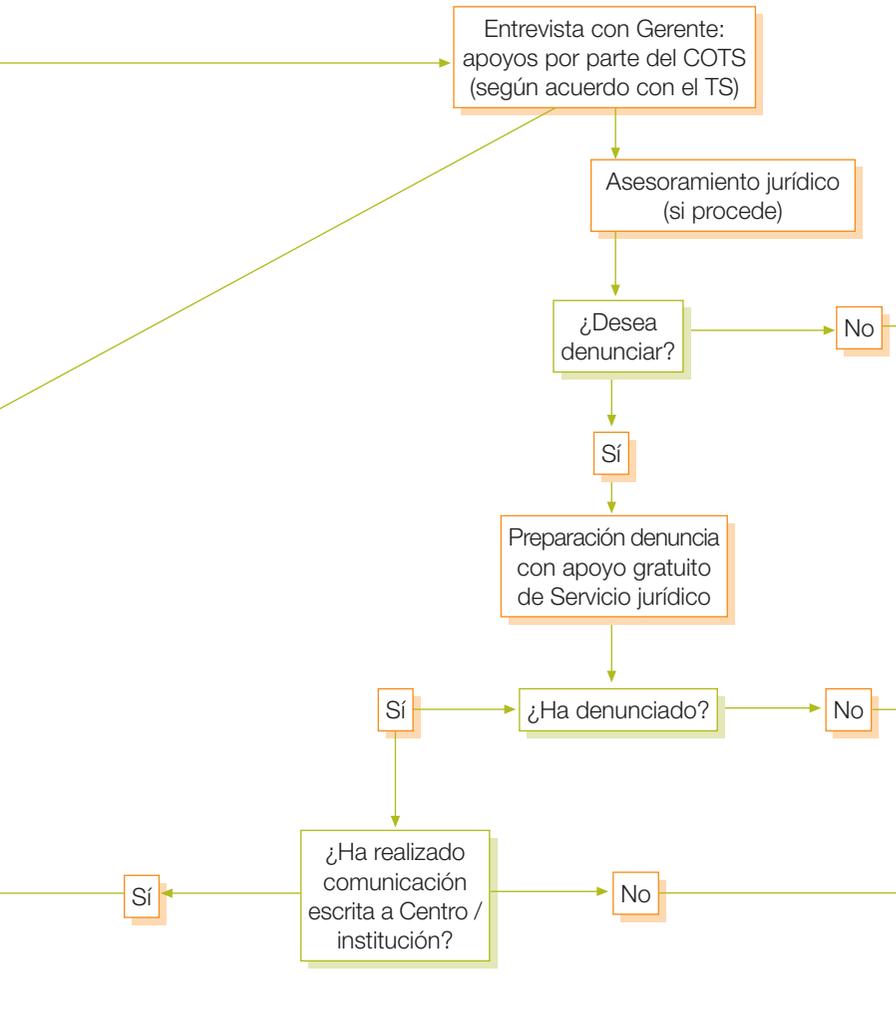
Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT). NTP 489. Violencia en el lugar de Trabajo. Jesús Pérez Bilbao y Clotilde Nogareda Cuixart

OIT, CIE, OMS, ISP (2002): *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud y Internacional de Servicios Públicos. En <http://www.opas.org.br/gen-tequefazsaude/bvsde/bvsacd/cd49/SEWViolenceguidelineSP.pdf> [última consulta, 15 de septiembre de 2010]

Plan de Prevención de agresiones a los profesionales de la sanidad de la Región de Murcia. Julio 2005.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN AGRESIONES
A TRABAJADORES/AS SOCIALES





FORMULARIO DE REGISTRO COLEGIAL DE SITUACIONES CONFLICTIVAS / AGRESIONES

A CUMPLIMENTAR POR EL COLEGIO OFICIAL

Nº de entrada:

Fecha de Entrada:

NOTAS IMPORTANTES:

La cumplimentación de este formulario es condición necesaria para el inicio de cualquier tipo de medida de apoyo al/ a la colegiado/a.

Los datos aportados son confidenciales, únicamente se utilizarán a modo de estudio y para canalizar el tipo de ayuda que puede prestarse desde el propio Colegio Oficial. Esta información estará amparada por la LOPD 15/99 de protección de datos de carácter personal y se podrá entregar de forma presencial o por fax.

No se trata de una denuncia ni tiene ninguna validez legal: sólo es meramente informativo y su único destino es el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.

Una vez cumplimentado y entregado al Colegio, y tal y como recoge el protocolo, se procederá a tener entrevista personal en la que se acordarán las medidas de apoyo y las actuaciones a seguir dentro del PROTOCOLO DE ATENCION ANTE AGRESIONES A TRABAJADORES/AS SOCIALES del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.

A CUMPLIMENTAR POR EL TRABAJADOR/A SOCIAL COLEGIADO

Fecha incidente:

Hora incidente:

DATOS TRABAJADOR/A SOCIAL

· Nombre:

· Apellidos:

· DNI:

· Fecha nacimiento:

- Domicilio:
- Teléfono de contacto:
- Nº Colegiado:
- Centro de Trabajo
- Servicio o Unidad
- Puesto:

DATOS DEL INCIDENTE

LUGAR

- Centro de Trabajo (táchese lo que proceda) **SI NO**
- En desplazamiento a/desde Centro de Trabajo en Jornada laboral (táchese lo que proceda) **SI NO**
- Otros:

DATOS PERSONA AGRESORA

- Rango de edad:
- Sexo: (táchese lo que proceda) **V M**
- Es usuario del profesional agredido: (táchese lo que proceda) **SI NO**

TIPO DE INTERVENCIÓN DURANTE EL CONFLICTO

- Seguridad privada
- Seguridad pública
- Compañeros
- Otros

Existencia de conflictos previos al incidente, indicar:

CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE

- Lesiones
- Parte de Lesiones
- Precisa apoyo psicológico

Baja Laboral. Fecha Baja laboral:

Denuncia. Fecha denuncia:

Descripción lesiones:

¿Se ha comunicado el incidente a la dirección del Centro de trabajo?

- No
- Si

Medidas tomadas por la institución /Centro (Describir):

.....

Fecha:

Firma del/de la colegiado/a:



TIPOLOGÍA PENAL DE LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS (CÓDIGO PENAL)

Calumnia: es la imputación de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad (Art. 205).

Injuria: es la acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación (Art. 208 y 620).

Amenazas: es la acción de intimidar a alguien con el anuncio de causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté vinculado un mal que constituya delito de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico (Art. 169 y 620).

Coacción: acción de impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere (Art. 172 y 620).

Extorsión: acción de obligar a otro con violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto o negocio jurídico en perjuicio de su patrimonio o del de un tercero, con ánimo de lucrarse (Art. 243).

Acusación y denuncias falsas: acción de imputar a alguna persona, con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad, hechos que, de ser ciertos, constituirían infracción penal, si esta imputación se hiciera ante funcionario judicial (Art. 456).

En este caso no podrá procederse contra el denunciante o acusador sino tras sentencia firme o auto, también firme, de sobreseimiento o archivo del Juez o Tribunal que haya conocido de la infracción imputada.

Robo: acción de apoderarse con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena, empleándose violencia o intimidación sobre las personas, o fuerza en las cosas (Art. 237).

Hurto: acción consistente en tomar con ánimo de lucro cosas muebles ajenas contra la voluntad de su dueño, sin que concurren las circunstancias que caracterizan el delito de robo (Art. 234 y 623).

Daños: acción consistente en causar daños de manera deliberada en la propiedad ajena (Art. 263 y 625).

Atentado contra la autoridad o funcionario público: acción de acometer a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o emplear la fuerza contra ellos, intimidarlos gravemente o hacerles resistencia activa grave, cuando se hallen ejecutando las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas. Se considera funcionario público el que por disposición inmediata de la Ley o por elección o por nombramiento de autoridad competente participe en el ejercicio de funciones públicas (Art. 550).

Alteración del orden público: acción realizada por un grupo de personas con el fin de atentar contra la paz pública, alterar el orden público causando lesiones a las personas, produciendo daños en las propiedades, obstaculizando las vías públicas o los accesos a las mismas de manera peligrosa para los que por ellas circulan, o invadiendo instalaciones o edificios.

Lesiones: acción consistente en causar a otro un daño que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental (Art. 147, 620 y 621).

Agresiones sexuales: acción de atentar contra la libertad sexual de otra persona, con violencia o intimidación. Se considera violación cuando la agresión consista en acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal. O introducción de objetos por alguna de las dos primeras vías (Art. 178 y 179)

Abusos sexuales: acción de realizar actos que atenten contra la libertad o indemnidad sexual de otra persona, sin violencia o intimidación y sin que medie consentimiento (Art. 181).

Acoso sexual: acción de solicitar favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, de manera continuada o habitual, y que provoque a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante (Art. 184).



**Colegio Oficial de Diplomados
en Trabajo Social y A.A. S.S.
de Madrid**

C/ Gran Vía, 16, 6.

28013 Madrid

e-mail: colegiados@comtrabajosocial.com