

### 3.

## RECOMENDACIONES DEL COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID A LAS ENTIDADES EMPLEADORAS ANTE UNA AGRESIÓN A UN/A TRABAJADOR/A SOCIAL

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.

Si a pesar de contar con estas medidas preventivas, se ha producido una agresión en el marco de una intervención profesional, recomendamos:

**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 de trabajo, 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 de este: 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 o situación violenta ocurrida y explicarle que ese tipo de conductas es injustificable.
- Encuadrar el incidente 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, uso de herramientas digitales para la intervención como plataformas de videollamadas o correo electrónico, acordar solo atención de manera sólo de manera presencial, asistir con más de un profesional durante las entrevistas).
- 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, coordinador de servicio, etc..) y el órgano sancionador también.

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

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

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.