

The background features a stylized illustration of workplace violence. It is divided into several panels. The top-left panel shows a man in a white shirt with a yellow sleeve pointing aggressively at a man in a yellow shirt. The top-right panel shows two women, one in a green shirt and one in a red shirt, looking at a smartphone together. The middle-left panel shows a woman in a green shirt pointing at a woman in a red shirt. The bottom-left panel shows a man with glasses and a man in a dark shirt. The bottom-right panel shows a woman in a green shirt. The entire illustration is set against a background of red, green, and yellow stripes, with lightning bolts and dots indicating conflict or aggression.

# **CONDUCTAS VIOLENTAS EN EL TRABAJO:** agresiones a profesionales del Trabajo Social

 Consejo General  
del Trabajo Social

**CONSEJO GENERAL  
DEL TRABAJO SOCIAL**

**12**



# **CONDUCTAS VIOLENTAS EN EL TRABAJO:**

## AGRESIONES A PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL

Edita:



Colabora:



**Edita:**

Consejo General del Trabajo Social  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid

**Representación institucional**

Emiliana Vicente González. Presidenta del Consejo General del Trabajo Social  
Daniel Gil Martorell. Decano del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid

**Autoría del documento**

Francisco García Cano  
Esther Goñi Juaneda  
Ana Sánchez Fernández  
Jose Ignacio Santás García  
Mar Ureña Campaña

**Coordinación editorial**

Maricruz Vergillos Ramos

**Administración y Venta**

C/ San Roque nº4 – 28004 Madrid, local 2  
Tel: 915415776 - 77  
@mail: consejo@cgtrabajosocial.es  
www.cgtrabajosocial.es

**Diseño y maquetación**

Matizart

**Publicación digital**

**ISBN: 978-84-09-46719-8**

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL DEL CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN DEL COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>	<b>11</b>
Conductas violentas en el trabajo: agresiones a profesionales del trabajo social	
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>17</b>
La respuesta penal ante las conductas violentas	
<b>CAPÍTULO 3</b>	<b>25</b>
Agresión a un/a trabajador/a social	
<b>CAPÍTULO 4</b>	<b>31</b>
Trabajadores/as sociales y su consideración como autoridad pública	
<b>CAPÍTULO 5</b>	<b>37</b>
Actuaciones a seguir en los casos de violencia	
<b>CAPÍTULO 6</b>	<b>41</b>
La persona que agrede	
<b>CAPÍTULO 7</b>	<b>47</b>
El/la trabajador/a ante una agresión. Cómo debe proceder y su responsabilidad profesional	
<b>CAPÍTULO 8</b>	<b>51</b>
Guía rápida de actuación en caso de peligro de agresión	
<b>CAPÍTULO 9</b>	<b>55</b>
La institución empleadora garante de la seguridad y la salud de los/as trabajadores/as	
<b>CAPÍTULO 10</b>	<b>61</b>
La denuncia	
<b>CAPÍTULO 11</b>	<b>65</b>
La administración pública y otras instituciones	
<b>CAPÍTULO 12</b>	<b>71</b>
El papel de la estructura colegial ante agresiones a compañeros/as	



## PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

Un problema emergente y latente que preocupa mucho a nuestra profesión son las conductas violentas y agresiones hacia las profesionales del trabajo social.

En los últimos años se han incrementado las agresiones, en forma de amenazas verbales, insultos, descalificaciones personales y profesionales, incluso algunas agresiones físicas, siendo escenas habituales en los centros y dispositivos, donde los y las trabajadoras sociales desempeñan sus funciones.

Según el primer Estudio Estatal sobre las Condiciones de Salud Psicosocial en los Servicios Sociales de las Administraciones Locales publicado en 2022 por CCOO, el Consejo General de la Psicología y Psicofundación, en relación a la violencia ejercida durante su actividad laboral por parte de las personas usuarias, se ha encontrado que un 12,1% de los y las profesionales de Servicios Sociales afirma haber sufrido un ataque de forma física, un 74,8% haber sufrido ataques verbalmente, un 4,4% afirma haber sufrido violencia sexual mientras que un 25,4% ha respondido haber sufrido violencia de otras formas como destrozos de objetos, mobiliario, portazos, etc. Las mujeres son víctimas en más ocasiones que los hombres, a excepción de la violencia física donde los hombres serían más receptores.

Dentro de los diferentes colectivos profesionales, el más agredido físicamente ha sido profesionales de la enfermería y psicología principalmente, pero los y las trabajadoras sociales son el colectivo mayoritariamente afectado como víctimas de agresiones verbales (84,1%), seguido de un 26;5% de otro tipo de violencia, y en porcentajes muy bajos ha recibido violencia física o sexual.

Durante estos últimos años, se ha analizado y aglutinado todo el conocimiento y experiencias existentes. Por ejemplo, el Ministerio de Sanidad tiene un Plan de Prevención y Atención ante Agresiones, incluso un Grupo de Trabajo de Estudio y Análisis de las Agresiones a los Profesionales del Sistema Nacional de Salud. También es reseñable la campaña del Ayuntamiento de Albacete<sup>1</sup> para sensibilizar a la ciudadanía sobre la necesidad de respetar a los y las trabajadoras municipales. O acciones desde otras organizaciones profesionales como los Consejos Generales de Médicos o de Enfermería, que cuentan con un Observatorio de Agresiones con el fin de disponer de un registro de agresiones nacional, elaborar un informe anual, formular propuestas de mejora para la Administración y las organizaciones. Así como proponer a los/las profesionales criterios orientativos de actuación, impulsar formación en prevención de agresiones, y promover encuentros entre profesionales y personas expertas.

<sup>1</sup> <https://www.albacete.es/es/noticias/ayuntamiento-albacete-lanza-campana-estamos-para-ti-estamos-ti-respetanos-para>

Desde la estructura colegial también nos preocupa ofrecer este tipo de acompañamiento, supervisión y formación a profesionales. Estamos trabajando con las administraciones públicas, para que los y las profesionales en todos los ámbitos de intervención sean reconocidas como autoridad pública. Anteriormente, ya se habían hecho importantes reconocimientos profesionales en los ámbitos de la educación y la sanidad, en abril de 2021 con la aprobación de la Ley Orgánica para la Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia, el Gobierno blindó a los y las funcionarias de servicios sociales que ejercen sus funciones en ámbitos relacionados con la infancia ante cualquier agresión sufrida en el ejercicio de sus funciones, siendo considerada como un delito de atentado a la autoridad.

Desde el Consejo Andaluz y el Colegio de Trabajo Social de Huelva<sup>2</sup> se ha realizado un manifiesto y campaña para apoyar y mostrar nuestra solidaridad ante la situación de agresión sufrida por una compañera.

Aunque el Consejo General y los Colegios no pueden interferir en la organización laboral de un centro de trabajo, se puede expresar la preocupación por los hechos que se producen y solicitar la atención directa de la entidad para proteger a la trabajadora amenazada. Consideramos que esta cuestión requiere de una respuesta rápida y eficaz, de actuaciones de prevención, así como de un análisis complejo y de la corresponsabilidad de todos los agentes implicados: entidades empleadoras, ciudadanía, profesionales, agentes sociales y los Colegios profesionales.

Agradecemos al Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid que haya colaborado en esta iniciativa con este Consejo General, así como que comparta su experiencia con toda la estructura colegial y la colegiatura tanto en la elaboración de este manual con propuestas de actuación para la propia organización colegial.

En esta guía recogemos qué se entiende por una agresión, a qué formas de agresión a las que los y las trabajadoras sociales estamos más expuestos/as, qué niveles de actuación existen, o qué tipo de respuestas de tipo penal, laboral y profesional se pueden dar. Todo ello desde una mirada no simplista, con enfoque de derechos tanto en relación con los y las trabajadoras sociales como de la ciudadanía.

*Emiliana Vicente González*  
*Presidenta Consejo General del Trabajo Social*



<sup>2</sup> <https://trabajosocialhuelva.es/bastayaagresiones-manifiesto-contra-la-violencia-ejercida-a-profesionales-del-trabajo-social>



## INTRODUCCIÓN DEL COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID

En el año 2010 se diseñó desde el Colegio de Trabajo Social de Madrid el Manual orientativo de prevención y atención ante agresiones a trabajadores y trabajadoras sociales.

Tras haber implementado desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid servicios que proporcionan a los colegiados/as información, orientación y respaldo ante situaciones de violencia en su puesto de trabajo. Se ha considerado necesario actualizar manual para poder abarcar, aún más, las diversas situaciones que pueden darse, teniendo en cuenta la diversidad de centros y ámbitos en los que ejercen los/as trabajadores/as sociales.

Tengo la satisfacción de presentaros esta nueva edición del Manual de Prevención y Atención ante agresiones para profesionales del Trabajo Social, documento que además ha servido de marco y guía para la elaboración del trabajo conjunto con el Consejo General del Trabajo Social.

El resultado de esa colaboración atiende a la necesidad de implicar a toda la estructura colegial y generar instrumentos de referencia y apoyo a profesionales, empresas, entidades del tercer sector e instituciones donde desarrollan su actividad profesional las trabajadoras sociales.

Como resultado de un mayor conocimiento y reconocimiento de nuestra labor, se ha dejado de ver con normalidad el hecho de que por ser trabajadores/as sociales debamos aceptar situaciones de riesgo y violencia en nuestras intervenciones, ya que nuestra labor profesional se enmarca en un sistema de derechos y obligaciones que deben respetarse por ambas partes, para que pueda producirse la relación de ayuda.

Igualmente, es necesario que, a través de estas líneas, podamos reivindicar una vez más que la base de algunos conflictos y, por ende, agresiones, se encuentra en la insuficiencia de recursos y ratios desorbitadas a las que los/as trabajadores hacen frente día a día en su desempeño profesional.

De la misma manera, queremos reconocer la labor que han realizado y realizan muchas compañeras y compañeros por mejorar el desarrollo de los derechos sociales y las condiciones de vida de las personas más vulnerables de nuestra sociedad.

No obstante, debemos reseñar, esta publicación es un intento de ello, que nuestro trabajo debe realizarse en un contexto de enfoque de derechos y que las posibles situaciones de agresión deben prevenirse y atenderse desde el mismo. Tampoco debemos olvidar cuál es la parte más vulnerable de la relación, el entorno en el que se desarrolla nuestro trabajo y

los determinantes sociales y de salud que se encuentran implicados en una praxis ajustada a nuestro código deontológico; sin que ello suponga en modo alguno la justificación o normalización de agresiones o actitudes violentas frente a la figura del/la profesional.

Mantener este complejo equilibrio es responsabilidad tanto de las entidades como de las profesionales, más en entornos tan cambiantes como los actuales en los que las formas de ejercer agresión se diversifican e implican la adaptación continua de las medidas a tomar en cada contexto de intervención.

Espero sinceramente que este manual ayude en la realización de un Trabajo Social en entornos seguros y confiables, tanto para el profesional como para las personas que requieren de nuestra atención. Así mismo espero que ayude a mejorar las relaciones de ayuda tan significativas para nuestra profesión, no sin dejar de atender y acompañar, desde la estructura profesional, a las compañeras/os que lamentablemente sean víctimas de alguna agresión.

*Daniel Gil Martorell*  
*Decano Colegio Oficial de Trabajo Social*



# CAPÍTULO 1

## CONDUCTAS VIOLENTAS EN EL TRABAJO: AGRESIONES A PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL

La violencia en el lugar de trabajo o con ocasión del mismo ha empezado a considerarse como problema que merece atención no sólo de las partes implicadas, sino de los diversos organismos internacionales y nacionales que se ocupan de las relaciones laborales desde la perspectiva de la salud y de la seguridad. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas cuando esa violencia se produce en el trabajo. La violencia en el trabajo incluye, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosadoras.

El problema es que la mayor parte de las manifestaciones de la violencia en el lugar de trabajo están centradas en los abusos verbales y las amenazas. Estos incidentes se presentan como los más comunes. A diferencia de las agresiones físicas, el impacto de este tipo de conductas violentas es difícil de determinar y demostrar por parte de la víctima.

Muchos de los actos de violencia que tienen lugar en los centros de trabajo o con ocasión del desempeño del mismo no se denuncian ni se registran adecuadamente, por lo que podemos afirmar que desconocemos la magnitud real del problema.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), con carácter general define violencia en el lugar del trabajo como *“todos aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, con la implicación de que se amenaza explícita o implícitamente su seguridad, su bienestar y su salud”*.

En el ámbito específicamente laboral, y con gran relevancia para nuestro ordenamiento nacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia laboral como *toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma*. Añade además una importante distinción, estableciendo que, la violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los y las trabajadoras, incluidos directores/as y supervisores/as y la violencia externa es la que tiene lugar entre los y las trabajadoras y toda otra persona presente en el lugar de trabajo. Decimos que esta distinción es importante porque afecta a la calificación de las conductas violentas y la forma de reacción contra ellas.

En el ámbito estrictamente nacional, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) establece que la violencia laboral es uno de los riesgos a los que están sometidas las personas que interrelacionan con otras personas en el desempeño de su trabajo y, añade que la violencia en el trabajo incluiría además de las agresiones físicas, las conductas verbales amenazantes, intimidatorios, abusivas y de acoso.

Según datos aportados por la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea 2015, casi uno de cada seis trabajadores (16%) informa de haber sido objeto de conductas sociales adversas -como actos de violencia, de acoso y de atención sexual no deseada- con posibles consecuencias negativas para ellos mismos y para la continuidad de su participación en el trabajo. En 2015, declararon haber sido objeto de conductas sociales adversas el 17% de las mujeres y el 15% de los hombres, y haber experimentado algún tipo de discriminación el 7% de todos los trabajadores (frente al 5% de 2005 y el 6% de 2010). La violencia física ha afectado al 3,6% de los y las trabajadoras de la Unión Europea en el periodo de doce meses inmediatamente anterior a la realización de la encuesta. Hombres y mujeres se encuentran afectados por igual, siendo el sector servicios el que más episodios de violencia registra. Los datos referentes a España ofrecen un porcentaje algo inferior (2%) a la media comunitaria. En el ámbito europeo, y según su actividad, quienes más episodios de violencia refieren son las Administraciones, almacenes, comercios y talleres, y hoteles y restaurantes.

Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosadoras. De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, incidentes éstos que se presentan como los más comunes. En la mayoría de las ocasiones, o no se les presta atención o se asumen como parte integrante del trabajo y, sin embargo, pueden tener importantes efectos sobre las personas que los sufren (e incluso sobre el resto de trabajadores/as que son testigos). El problema radica en que, a diferencia de las agresiones físicas, el impacto de otros tipos de conductas violentas es difícil de determinar (a veces los efectos no son inmediatos sino a largo plazo, dependen también de las distintas percepciones sobre lo que se considera una conducta verbal abusiva o amenazante).

## Clasificación de los tipos de violencia en el trabajo

Una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo es la elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA). Esta clasificación divide a los eventos violentos en tres grupos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas.

**Violencia tipo I.** Se caracteriza porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación laboral o profesional con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario/a entre la o el perpetrador y la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo.

**Violencia tipo II.** En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre la o el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el/la profesional afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (un/a cliente, un/a paciente, un/a consumidor/a,...). Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio (como seguridad pública, conductores/as autobús, personal sanitario, profesores/as, vendedores/as u otros trabajadores/as del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados).

**Violencia tipo III.** En este tipo de violencia la o el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador/a concreto de tal lugar. Muchos son los escenarios que pueden plantearse en este grupo: el más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre la o el perpetrador (por ejemplo, un/a empleado/a actual, o que ya no lo es) y el/la trabajador/a-víctima. Otro caso es aquel en el que existe una relación personal entre ambos sujetos (cónyuge, ex-cónyuge, pariente, amigos/as). Más raramente suele existir una implicación más indirecta; por ejemplo, la o el perpetrador elige un cierto lugar (no tanto a los/as trabajadores/as que en él trabajan) porque tiene rencor, animadversión hacia tal sitio por tener para él/ella una carga representativa o simbólica.

Los tipos de conductas violentas y las consecuencias de las mismas suelen variar en función del tipo de que se trate.

Las conductas de mayor violencia y con peores consecuencias para la víctima se sitúan en el tipo I. En el tipo II lo más habitual son agresiones físicas con consecuencias más leves y abusos verbales y amenazas. En contraste con los de tipo I, en las que su periodicidad y ocurrencia es irregular en la vida de un determinado lugar de trabajo, los de tipo II surgen del contacto habitual y diario de los/as trabajadores/as con receptores insatisfechos de bienes y servicios. Así, el tipo II representa un riesgo constante para muchos y muchas trabajadoras.

Nos interesa esencialmente el tipo II de violencia: es decir, los supuestos en que el acto agresivo o violento se despliega a causa de una relación profesional de asistencia o intervención en el marco de una prestación por ejemplo en servicios sociales establecida entre las partes.

Desgraciadamente, no existen datos fiables sobre las conductas de violencia en el trabajo que se producen específicamente en el ámbito donde se desarrolla el trabajo social pero hay una constatación evidente, y así lo afirma la OIT: las profesiones relacionadas con el sector servicios son las que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia debido al estrecho contacto que se establece con los y las usuarias.

Por otra parte, la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo publicó en el año 2011 los resultados derivados de la 1ª Encuesta europea sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER). De ella se desprende que, según las opiniones de los y las directivas y representantes de los/las trabajadores/as europeos/as la violencia laboral es sensiblemente más frecuente en los sectores de sanidad, trabajo social y educación, constituyendo en opinión mayoritaria de los y las encuestadas un grave problema de salud.

Parece claro que hay un sector de profesionales del trabajo social que desempeña su actividad en el ámbito sanitario, por lo que, en este caso los datos sobre violencia existentes, aunque no identifican expresamente a este colectivo, podrían ser aplicables con las debidas precauciones. Sin embargo, para el resto del colectivo únicamente podemos operar por impresiones, ya que no hay datos contrastados.

El Informe de Agresiones a Profesionales del Sistema Nacional de Salud, elaborado por el Ministerio de Sanidad publicado en 2022, extrajo algunas conclusiones que, si bien no son aplicables directamente a nuestro sector, ofrecen interesantes datos que deberían orientar una sistematización del problema de las agresiones a trabajadores y trabajadoras sociales.

- El perfil del profesional agredido en su mayoría **es mujer**, entre los 35 y los 55 años, personal médico o de enfermería
- Una de cada tres agresiones notificadas ocurren **en la consulta**.
- Las tasas de notificación de agresiones en **Atención Primaria** son entre 2,5 -2,7 veces superiores a las tasas de agresiones en Atención Hospitalaria.
- La mayoría son agresiones verbales y amenazas y se notifica una agresión física por cada 4,3-4,4 agresiones no físicas.
- La causa alegada más frecuente de agresión **es el trato recibido**.
- La persona agresora en dos de cada tres casos es el/la paciente, un 60% son hombres y en un 11% de los casos son reincidentes.





## **CAPÍTULO 2**

### **LA RESPUESTA PENAL ANTE LAS CONDUCTAS VIOLENTAS**

El catálogo de conductas violentas que pueden sufrir los y las profesionales del trabajo social en su centro de trabajo o por razón del mismo comprende un amplio espectro. Las más graves y notorias consisten en las agresiones físicas o acometimiento que pueden llegar a causar lesiones o muerte; sin embargo, son más frecuentes las amenazas, abusos verbales e incluso los intentos de coaccionar a la persona profesional para que realice una determinada conducta en favor del usuario/a, por ejemplo, emitir un informe en determinado sentido, o expedir un certificado no veraz.

Todas estas conductas encuentran su acomodo en el Código Penal, pero es muy importante recalcar que la sanción penal de las mismas sólo se referirá a las de mayor entidad, porque el derecho penal es la “última ratio” en la respuesta social a los actos disruptivos o violentos. De forma que habrá muchas conductas violentas que deberán merecer un reproche no penal, sea por su escasa gravedad o sea por la falta de voluntad de dañar. Esto no significa que esas conductas no lleguen a merecer otras “correcciones” no penales porque su contenido puede producir una profunda perturbación del servicio que se presta y, además, como diversos estudios han constatado, una seria repercusión en la salud, especialmente psíquica de los y las profesionales afectados/as.

Hacemos un repaso de los delitos graves y menos graves que son más frecuentes y su tratamiento, para después analizar otras formas de respuesta a las conductas violentas a que nos referimos.

En general, podemos clasificar las conductas delictivas que pueden sufrir los y las profesionales a causa de su interacción laboral con los y las usuarias como sigue:

### **1. Delitos contra la libertad:**

Amenazas (Chantaje)

Coacciones

### **2. Delitos contra el honor**

Calumnia

Injuria

### **3. Delitos contra la integridad física**

Lesiones

Homicidio

## DELITOS CONTRA LA LIBERTAD

### Amenazas

El **delito de amenazas** consiste en la **acción o expresión con la que se anticipa la pretensión de hacer daño o poner en peligro a otra persona**. Está tipificado y regulado en el Código Penal español en los artículos 169 a 171.

El art.169 C.P define el tipo básico estableciendo que el delito consiste en amenazar a otra persona con causarle a ella, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculada un mal que constituya delito. Los requisitos que exige la jurisprudencia para que haya delito son:

- A) El **anuncio en hechos o expresiones, de causar a otro un mal que constituya delito**; anuncio de un mal que debe ser serio, real y perseverante, de tal forma que ocasione una repulsa social indudable.
- B) El mal anunciado ha de ser **futuro, injusto, determinado** y que dependa exclusivamente de la voluntad del sujeto activo y produzca la natural intimidación en la/el amenazado.
- C) **Debe valorarse la ocasión en que se profiera, personas intervinientes**, actos anteriores, simultáneos y sobre todo posteriores al hecho material de la amenaza.
- D) Se debe **ejercer presión sobre la víctima**, atemorizando y privándola de su tranquilidad y sosiego.

Cabe destacar, además, que se trata de un delito de mera actividad, esto es, se produce el delito con la llegada del anuncio a la víctima, no siendo requisito la existencia o producción del mal o lesión que se pregona.

Como tipo agravado de las amenazas el art. 171.2 y 3 del Código Penal regula el **chantaje**, consistente en exigir a otra persona una cantidad o recompensa bajo la amenaza de revelar o difundir **hechos referentes a su vida privada o relaciones familiares** que no sean públicamente conocidos y puedan afectar a su fama, crédito o interés o **amenazar con revelar o denunciar la comisión de algún delito**.

Por último, el delito leve de amenaza se regula en el art.171.5 del Código Penal. **La diferencia entre el delito y el delito leve** según la Jurisprudencia del Tribunal Supremo **radica en la intensidad del mal con el que se amenaza**, por lo que habrá que valorarse siempre el caso concreto.

En el caso del **delito de amenazas**, para delimitar si estamos en presencia de un delito leve o grave, habrá que analizar diversos aspectos, tales como:

- El contexto en que se producen.
- Las relaciones entre los/as implicados/a.
- La facultad.
- Los medios de la persona que amenaza.
- La posibilidad de poder consumir la amenaza.
- La actitud anterior y posterior del amenazador/a...

Es importante señalar que, mientras el delito de amenazas es perseguible de oficio, es decir, mediando denuncia de cualquier persona o por el conocimiento del órgano judicial a través por ejemplo de atestado policial, **el delito leve de amenazas solo podrá perseguirse por denuncia de la persona agraviada o su representante legal.**

### Coacciones

El delito de coacciones **protege el ejercicio de la voluntad de la víctima**, es decir, protege el derecho de una persona a hacer lo que considera oportuno libremente: no emitir un informe, o hacerlo en un sentido que no favorece o gusta al destinatario/a-usuario/a, por ejemplo.

El Código Penal en su art. 172 define las coacciones como un delito contra la voluntad en virtud del cual una persona, usando la violencia impide a otra hacer algo que la ley no prohíbe, o bien, le obliga a hacer algo que no quiere sea justo o injusto.

Lo mismo que en el caso de las amenazas la conducta podrá constituir un delito de coacciones o bien un delito leve, la calificación de uno u otro dependerá de una valoración conjunta de la gravedad de la acción coactiva, la personalidad de la víctima y el agresor y el grado de intensidad de la violencia.

El delito leve de coacciones sólo podrá perseguirse judicialmente previa denuncia del agraviado.

## DELITOS CONTRA EL HONOR

En relación con la intervención profesional es perfectamente posible que un/a usuario/a realice manifestaciones dirigidas a menoscabar el honor, el prestigio profesional o la reputación del/la trabajadora social que le atiende, en cuyo caso podría estarse ante la comisión de un delito contra el honor. Nuestro Código Penal distingue la Calumnia y la Injuria como delitos contra el honor.

Es **calumnia** la imputación de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad según establece el art.205 Código Penal.

Es **injuria**, según el art. 208 CP la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

Solamente serán constitutivas de delito las injurias que, por su naturaleza, efectos y circunstancias, sean tenidas en el concepto público por graves.

Las injurias que consistan en la imputación de hechos no se considerarán graves, salvo cuando se hayan llevado a cabo con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.

Ambas figuras presentan rasgos comunes:

1. **Solo son perseguibles a instancia de parte.** Esto quiere decir que, en términos judiciales, la justicia solo irá en contra de quien lo haya cometido si el agraviado/a presenta una querrela criminal en el juzgado correspondiente. Esto supone una excepción a la regla general que queda recogida en el **artículo 215.1 del Código Penal**. Y es que, en **Derecho Penal**, siempre, salvo en casos puntuales como este, se puede actuar frente a un **delito de oficio** y sin que exista una denuncia previa de la víctima.

*Esto se traduce en que ni los parientes del ofendido ni el propio Ministerio Fiscal puede instar al inicio del procedimiento mediante querrela. Solo se admite la salvedad de los representantes legales en el caso de los menores de edad y los sujetos incapacitados.*

2. En el caso de que la injuria o la calumnia se produjese contra un agente de la autoridad o funcionario público acerca de un hecho concerniente al propio ejercicio de su cargo, será perseguible de oficio. En este sentido si puede atribuirse la condición de autoridad a la persona trabajadora social podemos adelantar que **la jurisprudencia ha considerado aplicable la condición de autoridad al trabajador/a social que presta una función pública siempre que el delito se cometa con ocasión del ejercicio de sus funciones.**

3. La publicidad o difusión de la conducta injuriosa o calumniosa implica una mayor gravedad del delito y, por lo tanto, mayor pena. El Código Penal establece que, para que una injuria o calumnia se considere realizada con publicidad, deberá haberse propagado, de forma consciente y con intención de hacer más daño al agraviado, a través de medios impresos, de radiodifusión de cualquier otro tipo que resulte lo suficientemente eficaz. (art.211 Código Penal).

Respecto a los delitos contra el honor realizados a través de internet o las redes sociales, aunque no se hallan expresamente recogidos en el Código Penal, deben considerarse incluidos dentro de la expresión “cualquier otro medio de eficacia semejante” que aparece, literalmente, en el artículo 211 Código Penal. De hecho, debido a su mayor alcance en muchas ocasiones, se considera especialmente gravoso para el/la ofendido/a.

## DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD FÍSICA

### Lesiones

Cuando nos referimos a las agresiones de que puede ser objeto un/a profesional del trabajo social en el ejercicio de sus funciones hemos de remitirnos al Código Penal que regula los delitos contra la integridad física de las personas en un amplio abanico de figuras que va desde las lesiones al asesinato, pasando por el homicidio.

La percepción del alcance penal que implica la conducta de matar es intuitiva, pero la determinación penal del concepto de lesiones y su aplicación es más problemática y, como suele representar la mayor parte de las agresiones a profesionales, es necesario esbozar las varias modalidades del delito.

El art. 147.1 Código Penal describe el delito de lesiones:

*El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental, será castigado, como reo del delito de lesiones (...), siempre que la lesión requiera objetivamente para su sanidad, además de una primera asistencia facultativa, tratamiento médico o quirúrgico. La simple vigilancia o seguimiento facultativo del curso de la lesión no se considerará tratamiento médico.*

Podemos distinguir las siguientes figuras:

- 1. Lesiones leves:** las lesiones que no requieren tratamiento médico o quirúrgico para su curación. Por ejemplo, cuando la víctima solo presenta un hematoma o arañazos, es decir, requiere una primera asistencia facultativa, pero no tratamiento para su curación. **El maltrato de obra.** Este tipo de comportamiento tiene una **pena de multa de 1 a 2 meses**. En este caso, la víctima no precisa, tan siquiera, de una primera asistencia facultativa, por ejemplo, un bofetón.
- 2. Tipo básico:** Consiste en la **causación de una lesión que suponga un menoscabo de la integridad corporal o la salud física o mental de la víctima** y que conlleve, para su curación, un **tratamiento médico o quirúrgico para su recuperación**. La simple vigilancia o seguimiento facultativo del curso de la lesión no se considerará tratamiento médico.
- 3. Lesiones graves:** Consiste en la **pérdida o la inutilidad de un órgano o un miembro no principal y la provocación de deformidades**.
- 4. Lesiones muy graves:** La **pérdida o inutilidad de un órgano, miembro principal o un sentido**, la **impotencia**, la **esterilidad**, una grave **deformidad**, o una **grave enfermedad somática o psíquica**.

Todas estas conductas, excepto las lesiones leves recogidas en el apartado 1, son perseguibles de oficio, es decir podrán ser puestas en conocimiento de la autoridad judicial por cualquier ciudadano/a, y existe el deber de denunciar. Además, una vez iniciado el procedimiento la acusación correrá a cargo del Ministerio Fiscal, pudiendo la persona ofendida personarse como acusación particular si lo estima oportuno.

En cambio, las lesiones leves sólo se perseguirán a instancia de parte, es decir, previa denuncia de la persona ofendida, aunque a partir de la denuncia también intervendrá el Ministerio Fiscal.





## **CAPÍTULO 3**

### **AGRESIÓN A UN/A TRABAJADOR/A SOCIAL**

Una agresión es, según la Real Academia de la Lengua Española, “un acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo, o hacerle daño”. Sin embargo, a lo largo de este manual, utilizaremos una definición más amplia del mismo, ya que trataremos la agresión directamente relacionada con el ámbito laboral o con el concepto de violencia en el lugar de trabajo.

Ya indicábamos que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia en el lugar de trabajo como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”. Además, hace una distinción de dos tipos de violencia en el lugar de trabajo; la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que se da entre los y las trabajadores, incluidos también los cargos superiores, y, la violencia externa, que es la que tiene lugar entre trabajadores/as y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.

La violencia laboral tiene lugar cuando se dan incidentes en los que las personas empleadas sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los trayectos de ida y vuelta al mismo, que pongan en peligro, de manera implícita o explícita su seguridad, bienestar o salud.

Las trabajadoras/es sociales son profesionales que presentan un riesgo elevado de sufrir violencia en el lugar de trabajo, ya que como reconoce la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las profesiones que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia son aquellas que tienen estrecho contacto con usuarios. Ciertamente, aunque no es estadísticamente notable, si cabe mencionar que las agresiones registradas provocan un gran impacto en la salud tanto física como psíquica del/ de la profesional, así como en el equipo.

Según la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, los/as trabajadores/as sociales, se enfrentan principalmente a riesgos como el “Estrés” y la “Violencia” y esta, destaca la peligrosidad derivada de algunos lugares de trabajo en los que prestan servicio estos/as profesionales, ya que trabajan en una gran variedad de entornos, todos ellos muy dispares y con personas de condiciones muy diferentes. Hace referencia a que en ocasiones el trabajo se ha de realizar fuera del puesto, acudiendo a viviendas o en otros entornos, lo que también recoge situaciones de riesgo que pueden propiciar las agresiones.

Sin embargo, es importante recalcar, que, aunque los/as trabajadores/as sociales debemos ser conscientes de que nuestra profesión, puede de alguna forma, provocar que durante las intervenciones surjan situaciones de riesgo o actos violentos debido a que las personas con las que se trabaja, por lo general, están atravesando situaciones de dificultad, no es lo habitual. Los datos que hemos podido contrastar durante la vigencia de la experiencia del anterior

protocolo<sup>3</sup>, es que, si bien el impacto es importante, no hay una incidencia estadística generalizada notable. Por ello, no debe darse por hecho, que las agresiones vayan ligadas a la profesión, ni que el riesgo sea elevado. Si, tener en cuenta a la hora de establecer protocolos de prevención de riesgos laborales o de seguridad, el hecho de que el trabajo social desarrolla su actividad laboral con situaciones más arriesgadas que otras profesiones.

En los últimos años el control de los espacios y entornos en los que nos desarrollamos profesionalmente los/as trabajadores/as sociales ha aumentado notablemente. Según el tercer informe ISSE, el 34,9% de las 1.490 profesionales participantes en la investigación recogida por este informe, aseguran que han sufrido agresiones verbales en su puesto de trabajo; y, un 1,1% manifiesta haber sufrido agresiones de tipo físico.

No obstante, aunque nuestra profesión representa, como todas las profesiones que intervienen directamente con la ciudadanía, un riesgo más elevado de sufrir agresiones y violencia en el ámbito laboral, debe tenerse en cuenta que no es una realidad cotidiana, ya que el número de estas es muy bajo a lo largo de toda la vida profesional.

Es cierto, que, en algunas ocasiones, los actos de violencia y situaciones de riesgo son impredecibles, pero conociendo bien los factores que pueden influir para que estas se desencadenen, es competencia de las entidades, empresas y administraciones dotar de medidas de seguridad y prevención a los/as profesionales que desarrollan su labor profesional en ellas. Aunque algunos factores de riesgo puedan ser inherentes al ejercicio de nuestra profesión no deben obviarse a la hora de diseñar mecanismos prevención, no solo por parte del centro de trabajo, sino también por cada profesional. Las agresiones no se deben normalizar en ninguno de los casos.

La agresión, en múltiples ocasiones, no aparece como un ente único, en cambio, si aparece como un constructo múltiple en el que se dan diversos tipos de acciones violentas y comportamientos agresivos. Esto es debido a que la agresión cumple con su propia naturaleza multidimensional, en la que influyen diferentes procesos fisiológicos, mentales y sociales que culminan manifestándose en formas de agresión.

A continuación, se detalla una clasificación de agresiones diferenciadas en tres tipologías en base a su naturaleza:

- **Agresiones verbales:** Respuesta oral que resulta nociva para el otro, a través de insultos o comentarios de amenaza o rechazo. Estas agresiones se manifiestan mediante: Gritos, insultos, amenazas, coacciones, intimidaciones, etc.
- **Agresiones físicas:** la agresión física, causada directamente, se puede clasificar, según la gravedad producida, en leve, cuando la señal desaparece en minutos u horas, media

<sup>3</sup> ISBN del protocolo 978-84-614-4644-5

cuando la recuperación requiere algunos días, grave cuando ocasiona lesiones de semanas e incluso secuelas de por vida, y mortal. Estas agresiones se manifiestan en forma de empujones, puñetazos, patadas, o por la propiciación de golpes por medio de algún objeto o arma agresora.

- **Agresiones sociales:** Acciones dirigidas a dañar la autoestima de los otros, su estatus social o ambos, a través de expresiones faciales, desdén, rumores sobre otros o la manipulación de las relaciones interpersonales.

La violencia en el ámbito laboral puede suponer un gran impacto psíquico en el/la profesional, ya que atenta contra su integridad moral, y por tanto contra los derechos humanos por cuya defensa, los/as trabajadores/as sociales trabajan de forma individual y colectiva.

Las agresiones y/o situaciones de violencia tienen sobre los/as profesionales diferentes consecuencias; estas pueden ser biofisiológicas, cognitivas, emocionales y sociales.

Las consecuencias psicológicas o emocionales que más se dan son el estrés, pudiendo derivar en un trastorno de estrés postraumático, impotencia, desgaste profesional, ira, temor, rabia, cansancio, miedo a volver a vivir una situación semejante, sobrecarga laboral e hipervigilancia. Estas consecuencias, en ocasiones afectan en la vida personal y familiar de los/as trabajadores/as sociales.

Además, estas consecuencias que sufren los/as profesionales también interfieren en su desempeño profesional lo que puede producir un aumento de los errores y una atención social deteriorada.

Algunos/as profesionales, tras haber sido víctimas de una agresión en su puesto de trabajo, han sufrido secuelas que tienen que ver con la desmotivación o la falta de seguridad profesional, por llevar a cabo de forma óptima las intervenciones que tienen programadas. Es importante tener en cuenta a la hora de trabajar en la prevención de agresiones, concienciar a la ciudadanía sobre las consecuencias negativas que pueden surgir en la prestación de servicios en caso de que los/as profesionales se sientan desmotivados, ya que la calidad de su atención disminuirá notablemente incidiendo de forma directa en el bienestar de las personas usuarias.

Actualmente, en la profesión del trabajo social la situación frente a la violencia en el ámbito laboral va evolucionando. Esto puede observarse en que cada vez existe menos normalización de estos sucesos, debido a que la ciudadanía en general es más consciente de la efectividad de los enfoques proactivos y porque los/as compañeros/as no adoptan posturas tan críticas a la hora de conocer que una agresión se ha dado en su empresa, entidad o institución.

La normalización de los actos violentos en la atención al público no se asume, como anteriormente, algo implícito a las actuaciones profesionales de los/as trabajadores/as sociales.

Esto ha supuesto un gran avance tanto para la ciudadanía como para los/as profesionales y ha provocado que no se minusvalore la implantación de medidas preventivas en los espacios de atención social profesional.

Además, se ha podido demostrar la falsa concepción de que la agresión es algo que puede ocurrir en cualquier momento, ya que la puesta en marcha de medidas preventivas, dentro de las políticas de prevención de riesgos laborales que debe elaborar cada centro de trabajo y, una vez identificados los factores de riesgo propios de cada actuación y específicos de cada espacio laboral, ha favorecido la disminución de agresiones.

Para cerrar este capítulo, cabe mencionar que aún debe mejorar el apoyo por parte del centro de trabajo al trabajador/a social que sufre una agresión, ya que en muchas ocasiones estos/as se encuentran con la indiferencia y falta de soluciones por parte de la empresa, entidad o institución en la que desempeña su actuación profesional y en la que ha sido víctima de una agresión durante la misma. Estos centros deben encontrar el equilibrio entre satisfacer las necesidades de los/as profesionales agredidos y el derecho a la atención de las personas usuarias.



## **CAPÍTULO 4**

### **TRABAJADORES/AS SOCIALES Y SU CONSIDERACIÓN COMO AUTORIDAD PÚBLICA**

Todas las conductas penales que hemos descrito se refieren, en principio, a cualquier ciudadano/a, pero cuando la persona ofendida reviste la condición de autoridad o funcionario/a público en el ejercicio de sus funciones, no sólo la pena puede ser superior, sino que según lo que establezca el propio Código Penal podemos hallarnos ante otra figura delictiva: atentado, resistencia o desobediencia.

A efectos penales el concepto de funcionario/a público se recoge en el art. 24.2 del Código Penal se *considerará funcionario/a público todo el que por disposición inmediata de la Ley o por elección o por nombramiento de autoridad competente participe en el ejercicio de funciones públicas.*

Pero, obviamente la definición resulta excesivamente imprecisa, y queda a la interpretación jurisprudencial su aplicación, porque, ¿Qué es el ejercicio de funciones públicas?; ¿Las personas contratadas por la administración en régimen laboral pueden entrar en el concepto?, etc.

Por ello el/la legislador/a ha optado por especificar algunos supuestos concretos, así el art. 550 Código Penal al regular el delito de atentado a la autoridad que consiste en agredir o acometer u oponer resistencia grave con intimidación o violencia a la autoridad o sus agentes o funcionarios/as públicos en ejercicio de sus funciones, añade expresamente que: *“En todo caso, se considerarán actos de atentado los cometidos contra los funcionarios docentes o sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo, o con ocasión de ellas” (Reforma del Código Penal LO 1/2015, de 30 de marzo).*

Vemos que para los y las trabajadores sociales no se establece análoga consideración, a pesar de que su actividad ha sido considerada por la OIT una de la que más riesgo de violencia profesional presenta y que podría, fácilmente, alinearse con la actividad educativa y docente a los efectos penales.

En la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, en su capítulo VII refuerza el ejercicio de las funciones de protección de los niños, niñas y adolescentes por parte de los funcionarios que desarrollan su actividad profesional en los servicios sociales. En este sentido, se les atribuye la condición de agentes de la autoridad, en aras de poder desarrollar eficazmente sus funciones en materia de protección de personas menores de edad, debido a la posibilidad de verse expuestos a actos de violencia o posibles situaciones de alta conflictividad.

Por su parte, los tribunales han tenido ocasión de pronunciarse sobre esta cuestión, muchas veces respecto de los y las profesionales sanitarios antes de la reforma del Código Penal, pero en alguna ocasión respecto de la figura de trabajador/a social, y en general,



admite la calificación de atentado respecto de la agresión perpetrada contra la persona trabajadora social que, trabajando para una administración pública, se halle en el ejercicio de sus funciones.

Así la **Sentencia de la Audiencia Provincial de Cantabria de 12.09.2012** la más reciente de que tenemos conocimiento, recoge los criterios jurisprudenciales al respecto, y en el caso de un trabajador social municipal (con relación laboral) amenazado y finalmente agredido por una usuaria en las propias instalaciones municipales, declara:

*La condición de funcionario público a los efectos de que se le dispense la protección penal en el ejercicio de las funciones públicas le es reconocida a D. José por la Juzgadora en su condición de trabajador social del Ayuntamiento de XXXXX, Concejala de Servicios Sociales y como tal ejerciente de la Función Pública de la Asistencia Social. Nuestra Jurisprudencia ha mantenido de forma constante este criterio. Así, a título de ejemplo y como sintetizadora de la misma, cabe señalar la sentencia de la Audiencia Provincial de Sevilla, Sección 1ª, de fecha 3 de abril de 2.008, que siguiendo el criterio sostenido por las del del Tribunal Supremo, sentencia núm. 1.183/93 de 20 de mayo EDJ 1993/4753, que confirmó la condena por delito de atentado por una agresión sufrida por un médico contratado de la Seguridad Social; la de la Audiencia Provincial de Cuenca, de 2 EDJ 2005/58942 y 19 de mayo del 2.005 EDJ 2005/78258, que consideró atentado el acometimiento sufrido por dos profesores de Centros de Menores contratados para desempeñar funciones educadoras asumidas por la Comunidad Autónoma; la del Tribunal Supremo, sentencia núm. 1.030/07 del 4 de diciembre EDJ 2007/243074, que condeno por delito de atentado por la agresión sufrida por un médico odontólogo del Centro de Asistencia Primaria de XXXXX, precisa que “en cuanto al delito de atentado, previsto en los artículos 550 y 551.1 y primer inciso del Código Penal ,...Dicho tipo penal no se refiere únicamente a los funcionarios agentes de las fuerzas del orden público, sino que desde hace varios años se ha comprendido dentro de este ilícito penal a todos aquellos profesionales, en especial, los que trabajan como funcionarios -e incluso con el carácter de contratados- dentro de la enseñanza, sanidad y servicios sociales públicos, siempre que se hallen ejerciendo una función pública y conociendo el agresor dicha esencial circunstancia”. En resumen, se debe señalar que el concepto penal del funcionario ex art. 24 del CP es mucho más amplio que el que ofrece el Derecho administrativo, pues si para éste son funcionarios públicos las personas incorporadas a la Administración por una relación de servicios permanentes, profesionales y retribuidos, el concepto penal tan sólo exige la mera participación en la función pública con independencia de las categorías y definiciones meramente administrativas, que son intrascendentes en Derecho penal porque lo que importa es proteger la función y el servicio público de forma eficaz, y nada importan en este campo ni los requisitos de selección para el ingreso, ni la categoría, ni el sistema de retribución, ni*

*el estatuto legal y reglamentario, ni siquiera la estabilidad o la temporalidad en el ejercicio de la función o servicio (STS de 22 de abril de 2004 EDJ 2004/238787, 27 de enero de 2003 EDJ 2003/1589, 5 de abril de 2002 EDJ 2002/6946...), habiendo destacado expresamente el Tribunal Supremo la irrelevancia de que el funcionario sea de plantilla, de carrera o interino, porque lo que define la condición de funcionario público en Derecho penal es su participación en funciones públicas (STS de 23 de diciembre de 2004 EDJ 2004/234841).*

De modo que, a pesar de la falta de regulación general parece razonable esperar que en cada caso concreto en que se produzcan hechos semejantes, el o la trabajadora social contará con la protección penal dispensada a los/as funcionarios/as públicos.

El problema que persiste, a nuestro juicio, es el de la protección penal que deba dispensarse a la persona trabajadora social que, no trabajando para la administración pública, sino para una entidad privada contratada por la administración, sufran amenazas o agresiones a manos de los usuarios.

Desde luego, no podemos atribuirles la condición de funcionarios/as públicos por muy amplia que nuestra interpretación sea, pero, además, no debería ser posible que estos/as trabajadores/as realizaran una función pública que está reservada por ley sólo al personal al servicio directo de la administración. Por todo ello estos/as profesionales en caso de agresión o amenaza gozarán exclusivamente de la protección dispensada a cualquier otro/a ciudadano/a.

Un ejemplo de buena praxis legislativa en esta materia es la **Ley 9/2013, de 28 de noviembre de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Sociales Públicos de Aragón**.

Su art. 1 señala claramente sus objetivos: *La presente ley tiene por objeto reconocer y apoyar a los profesionales del sistema público sanitario y social de Aragón incluidos en el anexo único, reforzando su autoridad y procurando la protección y el respeto que les son debidos en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, con el fin de conseguir una adecuada convivencia en todos los centros del sistema, incrementar la sensibilización, prevención y resolución de conflictos y promover una atención sanitaria y social en los valores propios de una sociedad democráticamente avanzada a todos los pacientes y usuarios.*

Lo relevante de esta norma, que puede servir como modelo para una regulación general del problema de la violencia contra profesionales en determinados centros, es el completo sistema de protección que articula, ocupándose de la corrección acto violento antes, durante y después de que se produzca. Sus aspectos más relevantes son:

1. Se promueve la elaboración de planes de convivencia y de mecanismos de mediación en conflictos que se puedan producir en los centros sociales y sanitarios.

2. Se reconoce la condición de autoridad pública a los/as profesionales de la salud y servicio sociales.
3. Se confiere presunción de veracidad a los hechos constatados por los y las profesionales en las condiciones que determine la ley.
4. Deber de colaboración de los y las ciudadanas con los y las profesionales de los servicios sanitarios y sociales.
5. Asistencia jurídica gratuita al profesional afectado que comprenderá, en su caso, la representación y defensa en juicio.
6. Producido el hecho dañoso, se proporcionará:
  - a) El apoyo psicológico y médico necesario cuando así lo requieran.
  - b) La protección necesaria para que se garantice su derecho a la intimidad.
  - c) La asistencia necesaria para los/as profesionales y personal de administración y servicios de sanidad y asuntos sociales que puedan ser víctimas de violencia, desde su solicitud y durante todo el proceso.

Como vemos, la **Ley 9/2013 de la Comunidad Autónoma de Aragón** marca un camino a seguir en la protección de los y las profesionales sanitarios y de servicios sociales, que no sólo **debería ser ampliado al resto del territorio nacional, sino que debería tomarse como modelo por las administraciones y empresas privadas del sector para establecer protocolos de funcionamiento en los que se contengan medidas preventivas y reparadoras del daño.**



## **CAPÍTULO 5**

### **ACTUACIONES A SEGUIR EN LOS CASOS DE VIOLENCIA**

Hemos visto que los casos de violencia contra profesionales en el trabajo pueden asumir diversas modalidades, pueden también, como hemos señalado, revestir muy distinta intensidad: desde la conducta punible penalmente, hasta los actos que muestran falta de respeto o que perturban el buen desarrollo del trabajo.

Es indudable que la mayor parte de actos violentos que se producen no son denunciados, en el sentido de que no constan registrados adecuadamente, lo que claramente dificulta la adopción de medidas apropiadas. Además, hay cierta tendencia a considerar que en cierto modo los casos de violencia son impredecibles e inevitables.

Sin embargo, es absolutamente necesario que todos los agentes implicados en el conflicto asuman una posición de tolerancia cero hacia unas conductas que no sólo perjudican gravemente al profesional/trabajador/a, sino también la buena marcha de los servicios públicos o privados y finalmente, a los y las propias usuarias.

**Es necesario distinguir entre los niveles de implicación en la defensa que han de tomar los diversos operadores en función de sus respectivas competencias y capacidades: la persona profesional afectada; la empresa o administración pública para la que presta sus servicios profesionales y por último, precisamente por tratarse de profesionales, los Colegios Profesionales.** De hecho, y para nuestro ámbito específico, el art. 7 del Real Decreto 174/2001 que contiene los Estatutos Generales de los Colegios Profesionales de Trabajadores/as Sociales contempla entre los fines de la organización colegial: ... la defensa de los intereses profesionales de las personas colegiadas.

## 5.1.- PROFESIONAL AFECTADO/A

En general, hay que establecer que cuando la conducta violenta sufrida por la persona profesional sea de entidad suficiente para merecer sanción penal, la persona afectada ha de verse necesariamente implicada en el procedimiento.

Cuando la violencia constituya un **delito** según se ha señalado en el apartado correspondiente al análisis de los aspectos penales, la conducta será perseguible de oficio, es decir, bastará la denuncia del interesado/a, de la empresa o de cualquier tercera persona para poner en marcha el procedimiento penal que, desde ese momento se impulsará de oficio (automáticamente). Dicha denuncia podrá formularse ante la Policía, la Fiscalía o el propio Juzgado.

Esto no excluye la posibilidad de que la persona afectada se persone en el procedimiento penal asistida por acusación particular que defienda sus específicos intereses. Pero si renunciase a hacerlo, el Ministerio Fiscal proseguirá la acusación y el/la afectado/a participará en el procedimiento como testigo de la acusación.

Si la entidad de la conducta violenta se califica como leve, el procedimiento adecuado será el de **delitos menos graves**, y en estos casos, como hemos señalado, sólo podrá denunciarse por la persona agraviada.

**Al margen de las conductas propiamente delictivas, las personas profesionales deberán poder dirigirse a la empresa o institución para la que prestan servicio a fin de que adopten los mecanismos de protección apropiados.**

**Cuando se trate de profesionales independientes (autónomos/as), cobra una especial importancia el apoyo de su Colegio Profesional de pertenencia, ya que no se verá amparado institucionalmente ni podrá aplicársele la condición de autoridad pública.**

## **5.2.- EMPRESA O INSTITUCIÓN PARA LA QUE PRESTA SERVICIOS EL/LA PROFESIONAL**

Entre los principales deberes del empresario/a derivados de la relación de trabajo está el de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, y ello incluye los supuestos de violencia relacionada con el trabajo. A ello apuntan normas como la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y se menciona en el Estatuto del Empleado Público.

Normalmente el desarrollo de este deber de la empresa habrá de encauzarse a través de la negociación colectiva en el caso de las empresas privadas o de las mesas de negociación en el caso de las administraciones públicas.

Se trata de que en el entorno de trabajo se establezcan medidas preventivas de la violencia; mecanismos de apoyo y acompañamiento para el trabajador víctima y, en la medida de lo posible, contribuir a paliar los efectos que el acto violento representa para la persona profesional.

Algunos ejemplos de medidas preventivas:

- Adecuada valoración de los puestos de trabajo con personas problemáticas (historiales de violencia, alcohólicos/drogadictos, enfermos mentales,...).
- Preparación de los/las trabajadores para hacer frente a los conflictos. (Formación).
- Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.
- Cambiar la disposición de las zonas de espera, haciendo de éstas zonas confortables.
- Asegurar una buena iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura a los/as asaltantes.

- Instalar pantallas o sistemas de protección en áreas donde los/las trabajadores/as tengan más riesgo.
- Monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega, zonas de mayor riesgo,...
- Rotar puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo o doblar el número de personas para tareas de especial riesgo.
- Asegurarse que los programas de atención al usuario/a están adecuadamente diseñados y gestionados. Esto es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.
- Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia).

### 5.3.- APOYO A LAS VÍCTIMAS

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de quien haya sido el sujeto pasivo del mismo. En cualquier caso, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre el trabajador/a y sobre la plantilla que es preciso tratar. Las consecuencias pueden manifestarse en sentimientos de cólera o ira, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que el evento violento pueda volver a producirse. Se pueden dar sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad, culpabilidad. Y asociado a todos ellos, se suelen producir sintomatología física asociada a estrés (trastornos de sueño, del apetito, etc.). Todo ello puede afectar no sólo la vida profesional sino personal. Por ello es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a recobrase del evento traumático. Este apoyo ha de ser a corto plazo lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia y a largo plazo. El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda práctica. En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas. Cuando proceda, deberá proporcionarse apoyo jurídico.



## **CAPÍTULO 6**

### LA PERSONA QUE AGREDE

A la hora de hablar sobre la persona agresora, no solo debemos tener en cuenta la influencia de sus circunstancias y problemáticas personales, sino que es conveniente valorar también el momento de la intervención en el que se produce la agresión y las características propias de la entidad donde se desarrolla profesionalmente el/la trabajador/a social.

Por ello, podemos afirmar que existen factores de riesgo que influyen en los actos de violencia y agresiones y estos pueden derivar tanto del contexto personal y privado de la persona usuaria como de las limitaciones, complicaciones o discrepancias que puedan darse a lo largo o en un momento dado de la relación profesional.

Las personas con las que trabajan principalmente los/as trabajadores/as sociales son colectivos con un escaso nivel de resistencia a la frustración, que se encuentran en situaciones de extrema necesidad y, por lo tanto, una gran vulnerabilidad psicológica y social, o que llevan un largo periodo de tiempo sufriendo una situación de necesidad severa, que no consiguen superar. Los factores de riesgo ante la posibilidad de sufrir una agresión de cualquier tipo por parte de una persona usuaria tienen que ver con la cronicidad y la exclusión intergeneracional que viven muchas personas. Podemos decir que las personas que atraviesan esa realidad multiproblemática y de exclusión sostenida en el tiempo depositan la solución global en el profesional, que, al no poder resolverlo, ni en el plazo ni en de manera delegada es tensionado.

Por ello, estos/as profesionales deben contar con que los colectivos que precisan de sus actuaciones e intervenciones pueden ser personas susceptibles de cometer agresiones en determinados momentos por los motivos expuestos en los párrafos anteriores, y, son conscientes de que sus funciones exigen un plus de pedagogía y adaptación de metodologías para no producir un efecto de “maltrato institucional”. Además, cabe mencionar que los/as profesionales que se dedican a ciertos ámbitos, como puede ser la protección de menores o de personas con necesidades de medidas de apoyo, suelen conllevar un riesgo añadido, ya que, somos los/as trabajadores/as sociales las que detectan de manera inicial la situación y a consecuencia de ello deben informar a quién corresponde.

La profesión del Trabajo Social ha logrado consolidar mecanismos de formación continua y supervisión profesional para conocer las situaciones de violencia en el lugar de trabajo que se dan y ofrecer el mejor servicio posible que responda a las mismas de forma adecuada, ajustada y efectiva. A su vez, los/as trabajadores/as sociales han aceptado que, en muchos casos, su papel se encuentra en un espacio social intermedio entre la población y las instituciones, situación que tratan de aprovechar para acercar y dotar a las personas de aquellos recursos que se ajusten a su situación particular y puedan mejorar su bienestar. No obstante, a menudo, la demanda supera las posibilidades de actuación y resolución del problema planteado,

lo que puede dar lugar a la generación de una situación de riesgo en la que se produzca una agresión por parte de la persona usuaria a la profesional.

Como se comenta al inicio de este manual podemos diferenciar en tres grupos los factores de riesgo que son susceptibles de influir en las situaciones de violencia y agresión a los/as trabajadores/as sociales. Por un lado, se dan las situaciones de riesgo propias de las circunstancias psicosociales de la persona usuaria agresora, por otro lado, las situaciones de riesgo que surgen de la intervención social, sus limitaciones y conflictos y, por último, las situaciones de riesgo que surgen debido a las características particulares del centro o entidad social.

Dentro del primer grupo de factores de riesgo, que tienen que ver con las circunstancias particulares de la persona usuaria, es decir, **factores psicosociales**, podemos incluir los siguientes:

- Colectivos especialmente vulnerables: Adicciones, salud mental, con carencias educativas y/o familiares.
- Personas especialmente violentas o agresivas que se encuentren privadas de libertad.
- Colectivos migrantes y/o en riesgo de exclusión social.
- Personas que no son capaces de aceptar su responsabilidad en la situación que se encuentra.
- Personas que no logran reconocer sus aptitudes y capacidades para resolver el problema o mejora su propia situación.
- Personas con escasas habilidades personales y sociales y baja resistencia a la frustración.
- Personas con escasas habilidades personales y sociales, así como con baja resistencia a la frustración.
- Personas que desconocen la normativa que regula las ayudas y recursos sociales solicitados.
- Personas que cuentan con expectativas elevadas, superiores o diferentes, entorno a la atención social que se les puede ofrecer.
- 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.

Dentro del segundo grupo de factores de riesgo, que tienen que ver con la casuística propia de la intervención profesional, denominados **factores de contexto de la intervención**, podemos incluir los siguientes:

- Demandas de atención inmediata que expresan la necesidad o problema que vive la persona usuaria, sin tener en cuenta que haya otras personas que esperan a que sus demandas o problemas sean atendidos/as, pudiendo ser estas incluso de mayor envergadura, urgencia o gravedad.
- Situaciones de ansiedad, angustia y estrés en la que las personas no aceptan la existencia de protocolos, requisitos de acceso, valoración técnica, baremos institucionales establecidos o disponibilidad de los propios recursos.
- La negativa ante la concesión del recurso que la persona usuaria estima necesario e inmediato.
- La no aceptación de la persona agresora frente a la normativa vigente en cuanto a los procesos sancionadores, de suspensiones o denegaciones de ayudas o recursos.
- La falta de comprensión de la persona usuaria frente a medidas protectoras y legislación existente en casos de protección de menores.

Dentro del tercer grupo de factores de riesgo, que surgen debido a las características particulares del centro o entidad social o llamados factores institucionales, podemos incluir los siguientes:

- Puestos de trabajo con un/a solo/a trabajador, falta de personal, plantillas inadecuadas y reducidas.
- Intervención y atención social dentro de un sistema que por sus características genera estrés en las personas usuarias e incluso en los profesionales, ya que en ocasiones se manifiesta de forma poco comprensible, sufre demoras, etc.
- Escasez de medidas preventivas o de seguridad.
- Escasa conciencia del riesgo de sufrir agresiones.
- Tiempos excesivos para el acceso a la atención social.
- Falta de formación en prevención y actuación ante situaciones de agresiones.
- Mal diseño del espacio físico de trabajo.
- Falta de transparencia e información en algunas ocasiones sobre los recursos a los que puede acceder la ciudadanía, así como las condiciones de concesión de los mismos.
- Estrictos procesos burocráticos que impiden la respuesta ágil a la cobertura de determinadas situaciones que se presentan dentro de las intervenciones.
- Ratios altas de personas usuarias.

En todo caso, las entidades, instituciones y profesionales deben formarse en materias tales como prevención de riesgo laborales, gestión y resolución de conflictos y mediación, entre otros, para proveer de recursos y promover la seguridad dentro del entorno laboral, ya que la violencia y las agresiones no son justificables de ningún modo. Es fundamental, tener en cuenta en todo momento el tipo de centro en el que se está llevando a cabo la intervención y/o atención social, ya que, la estructura interna de cada uno de ellos puede variar en función de sus características particulares. Si son empresas privadas que prestan servicios sociales, si son entidades del tercer sector pequeñas que cuentan con pocos recursos personales y/o materiales o si son instituciones públicas. Las instituciones públicas, por lo general, son los centros más preparados y con mejores condiciones para la prevención de las agresiones o situaciones violentas, pero las empresas privadas y entidades más pequeñas encuentran, normalmente, más dificultades para afrontar este tipo de problemas y establecer protocolos o herramientas útiles en materia de prevención de agresiones.

No debemos dejar de mencionar que la profesión del trabajo social y las personas que se dedican a ella apuestan claramente por un enfoque de derechos, siempre con la mirada puesta en el fomento y promoción de los derechos humanos, especialmente con las personas que se encuentran inmersas en realidades de mayor vulnerabilidad.

Esto se materializa a la hora de la práctica, en el diseño y puesta en marcha de actuaciones que permitan garantizar los derechos de todas las personas, tanto usuarias como profesionales, implicadas en la intervención y reconociendo los factores estructurales y coyunturales que puedan ayudar a comprender las actuaciones de violencia y/o agresiones, por supuesto nunca, llegando a justificarlas.



## **CAPÍTULO 7**

**EL/LA TRABAJADOR/A ANTE UNA  
AGRESIÓN. CÓMO DEBE PROCEDER Y  
SU RESPONSABILIDAD PROFESIONAL**

Los/as trabajadores/as sociales tienen la responsabilidad profesional de generar un clima positivo en el que los encuentros con las personas a las que atienden se lleven a cabo en las mejores condiciones. Este clima de serenidad, cercanía, cordialidad y confianza no debe crearse únicamente con el objetivo de prevenir situaciones de riesgo o violencia, sino que principalmente, permitirá que se preste una atención efectiva y de calidad.

El trabajo social es una profesión comprometida firmemente con el desarrollo de los derechos humanos y que actúa en base a unos principios de universalidad y justicia social, tratando de lograr que todas las personas alcancen su bienestar social promoviendo los recursos que se encuentran disponibles a su alrededor. Es una profesión especialmente comprometida con los colectivos más vulnerables y con las personas y grupos que cuentan con menos posibilidades para alcanzar su independencia y bienestar social.

Los/as profesionales del trabajo social están en constante aprendizaje y actualización e intervienen con realidades muy diferentes y casos muy dispares, por ello deben seguir algunas pautas que les sirvan de forma general para prevenir o salvar situaciones de violencia. Se exponen a continuación:

- Los/as trabajadores/as sociales deben estar preparados para afrontar entrevistas que revistan dificultad.
- Es importante identificar situaciones puntuales que pueden tener más riesgo de tensión o reacción inadecuada por parte de alguna persona para prever estrategias (la entidad, empresa o institución debe colaborar activamente en este punto). Por ejemplo: buscando la presencia de otro/a compañero/a durante el encuentro o utilizando un espacio físico que reúna los mecanismos apropiados para pedir ayuda en un momento dado.
- El/la profesional debe utilizar aptitudes empáticas y de escucha activa, ya que son herramientas muy importantes para generar un vínculo positivo con las personas atendidas y de gran carácter preventivo en relación a posibles tensiones, conflictividad,
- El/la trabajador/a social debe cuidar mucho su lenguaje y expresión verbal y no verbal. Por ejemplo, transmitir una mirada de comprensión invitando a la persona usuaria a ampliar su información ayuda a tranquilizar a esta en un momento de tensión.
- Los/as profesionales deben mostrar total interés por la situación particular de la persona, facilitando de esta forma la liberación emocional, preguntando por si se ha encontrado ya en ocasiones de manera similar y como se solucionó en ese momento la problemática. Esto ayudará a prevenir el conflicto y establecer un diálogo que posibilite que se dé la intervención de forma efectiva.



- Es importante que la información que se facilite en el momento del encuentro con las personas usuarias sea clara y concreta. Esto evitará la creación de falsas expectativas e interpretaciones erróneas y, por tanto, se maximizarán las posibilidades de ayuda que puedan estar a su alcance.
- No debemos olvidar que no todas las personas comprenden de igual manera y con la misma facilidad lo que se les está diciendo. Por ello, es necesario que el lenguaje de los/as profesionales se adapte de manera específica a cada intervención.
- Es imprescindible que durante las intervenciones se logre encontrar elementos en común y en los que estén de acuerdo tanto las personas usuarias como los/as profesionales.
- Durante las visitas a domicilio, si la situación es susceptible de resultar violenta o se han observado anteriormente en la persona usuaria comportamientos agresivos, es conveniente que se lleve a cabo por dos profesionales.
- Es importante que las actuaciones sean transparentes, no solo porque la transparencia sea un criterio de actuación ética, sino porque también es una exigencia legal, ya que la ciudadanía tiene derecho a conocer el contenido de cualquier informe que se expida sobre su situación. Estos informes, por supuesto, siempre deben realizarse con consentimiento y conocimiento por parte de la parte implicada.
- En todo momento se informará a las personas usuarias de todo lo referente a la normativa que regula las actuaciones de los/as profesionales del trabajo social, también de las medidas sancionadoras o denegatorias (en caso de recursos, prestaciones o ayudas sociales) o protectoras (en casos en los que haya menores implicados). Esto evitará que el foco del conflicto se centralice en el/la profesional.
- Es fundamental que, en caso de darse una situación conflictiva, el/la trabajador/a social mantenga la estabilidad emocional, no personalizar la agresión y diferenciar la situación de violencia que se ha dado de la persona usuaria. Nunca se debe caer en la provocación de la persona que increpa o agrede, ya que los/as profesionales del trabajo social deben buscar la conciliación y resolución del conflicto, tratando persuadir a la persona para que deponga su actitud.
- En todo caso se debe transmitir que haremos cuanto esté en nuestra mano, pero sin dar falsas expectativas.
- Es primordial que los/as propios/as trabajadores/as sociales reconozcan las carencias propias y de la entidad, empresa o institución en la que trabajan y traten de colaborar para lograr reunir mecanismos y herramientas profesionales para la prevención de conflictos, la disminución de la tensión de algunas situaciones, o el manejo de las situaciones de

estrés desde el autocuidado y aprendizaje. Esto último hace referencia a que los/as profesionales de Trabajo Social debemos aprovechar las supervisiones profesionales, pedir ayuda profesional y/o acudir a profesionales para poder aprender a manejar situaciones conflictivas o de dificultad que se nos planteen a lo largo de nuestro ejercicio.

## **CAPÍTULO 8**

### **GUÍA RÁPIDA DE ACTUACIÓN EN CASO DE PELIGRO DE AGRESIÓN**

Para poder ofrecer la mayor información posible, a los/as trabajadores/as sociales, a través de este manual, se ha querido incorporar unas pautas claras y concretas que se detallan a continuación:

- En un inicio, se deberá dar por finalizado el encuentro o la entrevista y con serenidad, el/la profesional se incorporará de su asiento para proceder a acompañar a la persona usuaria a la salida de su despacho, sala o espacio en el que se esté dando la atención. En el caso de que esta primera acción no sea posible, el/la trabajador/a social tratará de abandonar el despacho utilizando alguna excusa dispersora (hacer alguna gestión, por ejemplo), para lograr que la persona usuaria pueda cambiar su foco de atención. A la vuelta al despacho, sala o espacio donde se esté dando en el encuentro, el/la profesional debe regresar acompañado/a por un compañero/a que tenga la capacidad de colaborar en evitar que se dé finalmente la situación de violencia y/o agresión y con el último pretexto de convertirse en testigo de los hechos en caso de que se desencadenasen.

Llegados al punto de sospechar que una agresión pueda darse, es importante establecer una medida de seguridad prudencial, y, por ende, evitar el contacto físico.

- En caso de que finalmente se produzca una agresión, siempre debe tratar de repelerse, actuando en defensa propia y utilizando los elementos de defensa que sean proporcionales a la agresión y por supuesto, siempre dentro del marco legal, para neutralizar la acción de la persona que agrede en ese momento y lograr huir. Nunca se debe actuar con la finalidad de causar daño.
- Una vez producida la agresión, el/la profesional debe, inmediatamente en medida de lo posible, pedir ayuda por los medios a su alcance, al resto de compañeros/as.
- Si la actitud agresiva de la persona usuaria persiste, incluso cuando se ha solicitado ayuda, se debe avisar con celeridad a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado a través del número de teléfono de emergencias, 112. Serán estos/as profesionales quienes tomarán las medidas oportunas.
- Siempre que se haya producido la agresión, se deberá acudir al centro sanitario o mutua laboral correspondiente, donde se emitirá el correspondiente parte de lesiones y se procederá a expedir la consecuente baja médica, en caso de que el/la profesional sanitario/a lo considere pertinente. El/la trabajador/a social agredido/a comenzará entonces con el tratamiento médico recetado y/o con el apoyo psicológico necesario para su correcta recuperación.
- El/la trabajador/a social agredido/a tendrá que poner en conocimiento de la dirección del centro de trabajo todo lo ocurrido, para que sea este quien tome las medidas necesarias

y ajustadas y se puedan articular los mecanismos y protocolos pertinentes para la protección de los/as empleados/as en lo que a la seguridad de su puesto de trabajo le corresponde.

- Es necesario tener en cuenta que la agresión puede producirse no solo en el centro de trabajo, sino en las inmediaciones, en el trayecto, en domicilios, en establecimientos colectivos, etc. Por lo que será necesario establecer también medidas preventivas para abordar estas circunstancias.

Las claves son similares: en caso de detectar riesgo de agresión, dar por terminado el encuentro, abandonar el espacio y pedir ayuda a otras personas.

- Se deben registrar en el expediente las conductas agresivas que la persona ha manifestado en algún momento de su intervención, con la finalidad dicha situación se tenga en cuenta y así puedan ser tomadas las medidas preventivas adecuadas.

El Código Deontológico de la Profesión de Trabajador/a Social fue aprobado por unanimidad en la Asamblea del Consejo General del Trabajo Social celebrada en Madrid el 9 de junio de 2012. Tal y como señala su disposición final, entró en vigor el 29 de junio de 2012 establece en su artículo 14: “Los/las profesionales del trabajo social trabajan en estrecha colaboración con la persona usuaria, motivan su participación y prestan el debido respeto a sus intereses y a los de las demás personas involucradas”.

La actuación profesional de los/as trabajadores/as sociales se basa en los principios básicos de dignidad humana, libertad e igualdad, de los cuales derivan los principios generales de la profesión, como son; La autonomía ejercida desde la confianza en las capacidades propias de los profesionales, sin coacciones externas, el respeto activo a la persona como centro de la intervención, justicia social con la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, coherencia profesional conociendo y respetando el proyecto y la normativa de la institución donde trabaja, autodeterminación como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y decisiones, la responsabilidad y corresponsabilidad con la persona usuaria, con todos los sujetos que participan en la intervención profesional y con las instituciones, entre otros.

Esta serie de principios resultan incompatibles con situaciones en las que se den agresiones o actos violentos, ya que esto no permitiría que se produjese una atención adecuada. Es importante, que, por ello, se establezcan las medidas oportunas, que, logrando no privar a la persona de sus derechos, sea posible salvaguardar la integridad del/ de la profesional.



## **CAPÍTULO 9**

LA INSTITUCIÓN EMPLEADORA  
GARANTE DE LA SEGURIDAD Y LA  
SALUD DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

La Directiva Marco 89/391/CEE de Aplicación de Medidas para promover la Seguridad y la Salud de los trabajadores, a través de la cual se manifiesta la Comisión Europea, recoge entre sus obligaciones, la prevención de la violencia en el trabajo y hace responsable de velar porque los trabajadores no sufran daños en el medio laboral a los/as empresarios/as.

Además, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, 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.

Es importante partir de la percepción de que, como se exponía en el primer capítulo de este documento, los/as trabajadores/as sociales se emplean en una gran diversidad de centros profesionales. Esto quiere decir que las características y recursos físicos, técnicos y materiales difieren mucho de uno a otro, por lo que será imprescindible tener en consideración este precepto ante cualquier situación de abordaje de episodios violentos producidos en el mismo. También para el diseño e implementación de protocolos de prevención y actuación ante agresiones a profesionales.

El centro de trabajo debe reunir las condiciones necesarias para facilitar el adecuado desempeño del puesto de trabajo, por ello, la institución empleadora, debe ser responsable de la seguridad de los/as trabajadores/as y dotar de los medios adecuados que garanticen la misma.

Es competencia exclusiva de los centros de trabajo que el personal se encuentre bien formado en la Prevención de Riesgos Laborales, así como en habilidades para afrontar situaciones conflictivas. 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.

Los/as trabajadores/as sociales deben exigir que el lugar de trabajo en el que van a desarrollar sus funciones profesionales cuente con unas condiciones óptimas de seguridad, no solo por el riesgo a sufrir una agresión o vivir situaciones de violencia, sino para garantizar un clima agradable y una atención de calidad y efectiva para la ciudadanía. Además, es importante que los/as profesionales de una misma entidad, promuevan un clima de colaboración y respeto entre el equipo, reconociendo la labor de cada una de las personas que lo conforman. Esto no solo contribuye a mejorar la seguridad de los/as profesionales, sino que también, fomentará la cordialidad y el respeto en la relación que se dé entre la ciudadanía y el/la trabajador/a social.

Es fundamental tener en cuenta la tipología de centro en el que se desarrolla cada profesional del trabajo social y los diferentes contextos de intervención que pueden darse para po-



der establecer protocolos y mecanismos de prevención adecuados a cada situación. Algunas cuestiones importantes a tener en cuenta independientemente de la tipología del centro son las siguientes:

- 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 por si es necesario pedir auxilio.
- La disposición en cada espacio o puesto de trabajo de mecanismos específicos de para dar alarma en caso de riesgo (botones antipánico, sistemas anti-intrusión, etc).
- Deben contemplarse recursos disuasorios, como son cámaras de vigilancia o en caso de entidades más grandes o instituciones, presencia de personal de seguridad.
- Si se realizan salidas del centro (visitas a domicilio, por ejemplo) y se tiene la más mínima sospecha de que se pueda encontrar en riesgo, se debe ir acompañado/a.
- No debe establecerse entrevista o visita a domicilio si existen indicadores de que la persona está bajo los efectos de sustancias que puedan conllevar una pérdida de control.
- Si es posible, no deben usarse medios de locomoción privados, ni montar en él a usuarios/as.
- Respeto de distancias de seguridad interpersonal.
- Será fundamental que la disposición del espacio laboral se encuentre ordenada de forma que prevenga los actos violentos y que además facilite la salida o la huida del lugar en caso de agresión o situación de riesgo.
- Las TIC deben ser incluidas en protocolos de prevención de riesgos en la intervención social. Algunas formas de realizar intervención social, de manera que se procure la integridad de los/as profesionales en casos susceptibles de riesgo de agresiones, es a través de atención telefónica o videollamada.
- Formación dirigida a profesionales acerca de autoprotección y prevención de riesgos laborales.

Todas las medidas de seguridad y prevención de situaciones de riesgo y violentas en el trabajo deben ser propuestas por la empresa, entidad o institución, y además, deben contar con un seguimiento exhaustivo y adecuado que evalúe su efectividad y correcta disposición en el momento de ser utilizadas o puestas en marcha.

También será responsabilidad de la entidad, empresa o institución llevar un registro que salvaguarde la identidad de los/as profesionales agredidos/as. Este registro, a su vez, debe ser detallado e incluir datos tales como la intensidad, frecuencia y tipología de las agresiones, con la finalidad de hacer una recogida objetiva de datos.

En el momento en el que ya se ha producido alguna agresión es la entidad, empresa o institución quien debe abordar la situación que en cada caso estime oportuna y conveniente de acuerdo con el reglamento interno de la misma y con la salvaguarda de los/as profesionales que trabajan en ella. En estos momentos deben tomarse medidas de rápido cumplimiento, como el traslado del expediente para ser atendido por otro centro y profesional, de manera que se hará compatible la sanción con el derecho que toda persona tiene de ser atendida. En caso de que este traslado de expediente no sea posible, se deberá cambiar de puesto de trabajo al/a la profesional, ya que no es conveniente que tras haberse producido una situación violenta y/o una agresión, el/la mismo/a trabajador/a social continúe atendiendo a la misma persona usuaria. La efectividad de la intervención es probable que disminuya notablemente y las secuelas de los/as profesionales se agraven frente a esta situación.

Deben contemplarse los casos en que tanto los/as profesionales como las personas usuarias, que se han visto inmersas en un conflicto o en una situación de violencia, estén de acuerdo en reanudar la relación profesional. En este caso se deben establecer pautas de reconducción de casos para la recuperación del vínculo. Cada entidad debe establecer sus propios procedimientos y protocolos, de forma que la reconducción de cada caso se ajuste a las necesidades y demandas de este, teniendo en cuenta los deseos y preferencias tanto del/de la profesional como de las personas usuarias.

La restitución del vínculo puede suponer grandes beneficios para todos los agentes implicados en una intervención; trabajadores/as sociales, personas usuarias y centros de trabajo. Además, no solo debe contemplarse como una cuestión reparadora que permita seguir ofreciendo una atención óptima a la ciudadanía por parte del/de la profesional que ha sido agredido/a, sino que debe contemplarse también como una medida y/o herramienta de prevención de las agresiones. Esto, llevado a la práctica, se materializa en que la persona que ha agredido se sienta comprendida, tenga la oportunidad de resarcirse de su acto y por último, no se sienta excluida por haber cometido ese acto.

Lo fundamental en los casos que se han dado agresiones o situaciones violentas es valorar, específicamente, cada uno de ellos, en función de la gravedad del acto producido, las secuelas que ha podido dejar el mismo, y, la circunstancia particular en la que pudo darse. Una vez analizado el caso con detenimiento y las características propias del mismo, será importante analizar en qué situación se produjo esa agresividad, teniendo en cuenta que la misma “puede ser una

manifestación que nos indica un alto nivel de sufrimiento en un momento determinado, sin que se haya podido poner de manifiesto otras alternativas para rebajar la angustia”.

Sin llegar a justificar la acción violenta de la persona usuaria, podemos comprender, que, a pesar de ello, la persona usuaria sigue necesitando, tanto la intervención, como al/ a la profesional que le ha atendido. Por lo que facilitar que esta pueda realizar un ejercicio de autocrítica, introspección, reflexión, aceptación de lo ocurrido y posterior disculpa al/ a la profesional significará una oportunidad para volver a construir de forma positiva y con mayor potencial el vínculo posibilitador<sup>4</sup>.

Igualmente, la entidad, empresa o institución debe contar con unas normas de régimen interno donde figuren los derechos y las obligaciones de las personas usuarias y los mecanismos sancionadores proporcionales a la infracción cometida en caso de ser estos infringidos.

Es recomendable, con el fin de evitar malentendidos y ajustes erróneos de expectativas”, que los diferentes centros, tanto empresas, como entidades e instituciones, cuenten con una publicación y exposición de Cartas de Servicios, en las cuales se muestre la capacidad de respuesta por parte de los servicios y así no cargar toda la responsabilidad en los/as profesionales frente a las demandas realizadas por parte de las personas usuarias. En este sentido, es importante señalar que, en el caso de publicitarse algún recurso, prestación o ayuda, se debe resaltar no solo en qué consiste dicho concepto, sino señalar de forma clara y concreta cuáles son las condiciones (aquellas objetivas y las que dependen de la intervención social) o requisitos excluyentes que existen en torno al mismo. Ya que en muchas ocasiones la publicidad se centra solo en resaltar los beneficios del recurso, prestación o ayuda y esto produce una expectativa poco ajustada a la realidad que genera a su vez tensiones innecesarias a la hora de intervenir con colectivos que no pueden ser beneficiarios de esta.

Así mismo, es aconsejable que se realicen campañas publicitarias en las que la ciudadanía pueda conocer el valor que tienen los servicios y profesionales que tiene a su alcance. Es importante que esta publicidad mencione las consecuencias que sufrirán los mismos ante las agresiones y falta de respeto de las que pueden ser receptores. Toda publicidad debe ser veraz, con procesos transparentes y en los que la población pueda estar al tanto en todo momento de la información correspondiente.

---

<sup>4</sup> García Cano, F. (2022): Restitución del vínculo en situaciones de agresión en el entorno profesional del Trabajo Social: factores y reconstrucción. <https://apuntesdetrabajosocial.com/restitucion-del-vinculo-en-situaciones-de-agresion-en-el-entorno-profesional-del-trabajo-social-factores-y-reconstruccion/>



# CAPÍTULO 10

## LA DENUNCIA

En nuestra actual legislación, se define delito como una infracción penal que va en contra del ordenamiento jurídico de la sociedad y será castigada con la correspondiente pena o sanción. De acuerdo con el Código Penal, son delitos las acciones y omisiones dolosas o imprudentes penadas por la ley. Antes de la reforma de la ley penal, en el año 2015, cuando la conducta o infracción no es lo suficientemente grave como para ser un delito, se denominaban faltas. Ahora se denominan delitos leves.

La legislación española cuenta con la 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.

El Código Deontológico de la profesión del Trabajo Social, expone en el artículo 15, “[...] Los trabajadores sociales deben hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas”. Este artículo trata de la relación profesional entre el trabajador social y la persona usuaria y define el carácter de la denuncia como último recurso, pero ello no significa que en determinadas circunstancias no sea necesario su uso.

Antes de que un/a profesional interponga una denuncia contra una persona usuaria por una agresión debe valorar detenidamente las circunstancias en la que se ha dado la situación de violencia; si es una persona conflictiva, si ha sido un caso aislado, si se ha producido por un desencadenante durante la intervención o la persona adopta en todos los encuentros un rol violento, etc. Ya que, como hemos visto a lo largo del documento, existen diferentes factores de riesgo que pueden motivar que se dé una agresión por parte de las personas usuarias a los/as profesionales y esto puede influir no solo en el proceso de intervención sino en la finalidad de esta. Es fundamental que la denuncia se lleve a cabo de manera consciente y motivada por el daño causado, nunca de forma vengativa ni llevándose el caso a lo personal, sin olvidar que la denuncia debe ser la última herramienta para utilizar. En caso de que no se interponga finalmente una denuncia, después de que un/una trabajador/a social haya sufrido una agresión, se deben tomar medidas de carácter interno que repongan el daño causado y prevengan próximas situaciones similares. Por el contrario, en la situación en que sea necesario denunciar a la persona usuaria es importante que los/as profesionales conozcan como es el proceso en el que se adentran y cuenten con toda la información necesaria.

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. En la

denuncia deben facilitarse los datos de la persona que ha cometido la agresión, en caso de que se conozcan. En caso contrario, se procederá a realizar una descripción de la persona y de todas las circunstancias que pudieran ayudar a identificarlo. También deben detallarse los hechos que se han dado, las circunstancias en las que se produjeron, el lugar, si hubo testigos, etc.

Al tratarse de una denuncia por unos hechos constitutivos de violencia en el trabajo se considera importante que, en la denuncia, únicamente aparezcan los datos imprescindibles para identificar a la persona (trabajador/a social), evitando así que aparezca, por ejemplo, la dirección de su domicilio particular, tratando de evitar incidentes posteriores en la esfera personal del/ de la profesional.

Si la denuncia se realiza de forma personal, sin un respaldo en firme del centro de trabajo, el Colegio Oficial de Trabajo Social, ofrece la posibilidad de que aparezcan los datos de domicilio de este, actuando de esta forma como un respaldo para los/as profesionales que se encuentran en estas circunstancias tan complejas y desagradables.

Actuando en coherencia con lo expuesto a lo largo de este capítulo, es necesario recalcar que, aunque exista la posibilidad de que la denuncia pueda interponerla una tercera persona que haya presenciado o tenido conocimiento de que se ha producido una agresión, en un principio, toda denuncia debe partir de la persona afectada, es decir, de la víctima directa del delito cometido.

En caso de que se haya producido un delito y el centro de trabajo o un profesional prevea la reincidencia de actos agresivos, delitos contra el orden público o contra el patrimonio de los centros, es recomendable que la denuncia sea interpuesta por el/la profesional responsable del mismo o por la Dirección superior de este. De esta forma, se evitará la personalización del delito contra el personal empleado del centro. Cabe destacar a modo informativo, que, incluso en estos casos, el procedimiento judicial obliga a ratificar la denuncia por parte de la persona agredida, a pesar de que esta haya sido interpuesta por un cargo superior.





## **CAPÍTULO 11**

### **LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y OTRAS INSTITUCIONES**

Una gran parte de los/as profesionales del trabajo social desempeñan sus funciones dentro de la administración pública, por lo que es imprescindible que el tema de la violencia y agresiones hacia los/as trabajadores sociales se trate con conciencia desde las mismas.

La Administración debe garantizar simultáneamente el derecho de la ciudadanía a los recursos y servicios públicos. (En nuestra Comunidad autónoma, la normativa de Centros y Servicios de Acción Social 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 ), así como el derecho a la seguridad y la salvaguarda de los derechos elementales de los/as profesionales, tanto como ciudadanos, como por parte de la función pública. Para lograrlo, la Administración debe valorar la implantación de medidas de seguridad en todos los centros públicos de atención social.

Como ya se ha expuesto anteriormente en este documento, es importante que la Administración lleve a cabo campañas de concienciación de la ciudadanía informando de que las agresiones y actos violentos en las administraciones públicas conlleva a una significativa pérdida de calidad de los sistemas fundamentales para la consecución del bienestar social de las personas.

Es importante mencionar, que, en el caso de los Servicios Públicos, es la Administración quien debe denunciar de oficio o seguir a las personas que hayan cometido una agresión, para evitar la personalización con el/la profesional. Se debe exigir a los/as responsables del centro del que dependa el/la profesional agredido/a que presente la oportuna denuncia al amparo de los previsto en los artículos 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y del 550 del Código Penal, con base en los cuales dichos hechos podrían ser considerados delito de atentado.

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”.

Al igual que en el caso del personal sanitario, el reconocimiento de los profesionales del Trabajo social como Autoridad Pública permitiría reconocer y apoyar sus intervenciones y labor, reforzar su autoridad y proporcionarles la protección y el respeto que les son debidos en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades. El objetivo de este reconocimiento legal a los/as trabajadores/as sociales sería que pudiesen gozar de la protección reconocida a tal efecto por la legislación vigente.

Autonomías como la de Aragón ya cuentan con este reconocimiento a sus profesionales del Trabajo Social y algunos ayuntamientos así lo han requerido, no obstante, depende de las autonomías que estos reconocimientos finalmente se lleven a cabo.

Específicamente, el Ayuntamiento de Madrid aprobó por unanimidad en uno de los plenos del ejercicio 2018 instar a la Comunidad Autónoma de Madrid para que trabaje en la elaboración de una ley para que los/as trabajadores/as sociales sean reconocidos como Autoridad Pública.

## **SINDICATOS Y REPRESENTANTES DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

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

Estos representantes, como tal, tienen autoridad legal para negociar con la gerencia en nombre de los/as empleados/as y para velar por el cumplimiento de la normativa laboral. Por ello, se les solicita, que tengan en cuenta el riesgo que tienen los/as profesionales del trabajo social de sufrir agresiones y contribuyan a la elaboración de planes de prevención adecuados y ajustados a cada situación.

## **ASOCIACIONES CIUDADANAS Y DE USUARIOS/AS**

Los/as trabajadores/as sociales somos profesionales comprometidos/as con los derechos sociales de la ciudadanía y el desarrollo del sistema de bienestar. Es importante que se comprenda que, para garantizar la calidad de la atención social que como profesionales brindamos, es necesario el respeto de nuestros derechos fundamentales.

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

## **INTERLOCUTOR POLICIAL SANITARIO**

La figura de los/as interlocutores/as policiales sanitarios/as se consolidó como elemento fundamental en la contención de las agresiones a sanitarios en 2017 con la aprobación de

la Instrucción 3/2017 de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud. Según establecido en esta normativa, son expertos/as designados/as por las diferentes Unidades de las Direcciones Generales de Policía y de la Guardia Civil, que tienen entre sus funciones la coordinación, cooperación, desarrollo y ejecución de las actuaciones relacionadas con cualquier manifestación de violencia o intimidación a personal sanitario en el ámbito territorial que les sea propio. Además, son el punto de contacto permanente y asesor con los centros sanitarios, las organizaciones profesionales y las autoridades territoriales competentes, llevando a cabo una importante labor de prevención a través de formación en herramientas de comunicación y estrategias ante las agresiones.

En 2023 las trabajadoras sociales son incluidas entre las profesionales para recibir apoyo y asesoramiento ante algún tipo de amenaza e insulto, y en colaboración con el Consejo General del Trabajo Social, se tiene previsto llevar a cabo formación preventiva ante estas situaciones.

A continuación, se indican los consejos que ofrece el/la Interlocutor/a Policial Sanitario/a para evitar las agresiones a los/as profesionales de la salud en el puesto de trabajo:

### **ANTES DE LA AGRESIÓN**

Se recomienda configurar el lugar de trabajo de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- Disponer de vías de salida abiertas facilitará la huida durante un incidente violento. Se debe establecer una distribución del mobiliario basada en la seguridad del/de la profesional.
- Retirar del alcance de pacientes y otros/as usuarios/as los objetos arrojadizos y/o susceptibles de ser utilizados como arma improvisada por la persona agresora.
- Elaborar un plan previo de huida en caso de agresión facilitará la toma de decisiones en el caso de que se produzca una situación violenta. Se deben tener operativas y a mano herramientas de petición de ayuda: teléfono del servicio de seguridad, sistemas de aviso discreto (botón SOS personal sanitario de la aplicación ALERTCOPS) y los teléfonos 091 de la Policía Nacional y 062 de la Guardia Civil.

### **DURANTE LA AGRESIÓN**

Se recomienda ser proactivo/a y actuar con calma en las interacciones con usuarios/as nerviosos/as y/o alterados/as; no intentar contener a una persona agresiva cuando suponga una amenaza para la seguridad del/de la profesional, primando ante todo la prudencia. Poniendo en práctica las siguientes pautas de seguridad se conseguirá reconducir situaciones incómodas y se podrán evitar las agresiones.

- Mantener la distancia de seguridad.
- Hablar con tono pausado y calmado y evitar ser reactivo/a.
- Mostrar las manos en todo momento.
- Escuchar las demandas tomándose el tiempo necesario para hacerlo: la escucha activa es la herramienta más eficaz en este tipo de situaciones.
- Salir de la estancia donde se está hacia un lugar más seguro y mantener distancia de seguridad con la persona agresora.
- Si se advierte riesgo no esperar a que se produzca la agresión, alertar a los/as compañeros/ vigilante de seguridad y activar sistemas de aviso discreto (botón SOS ALERT-COPS), 091 y 062.

### **DESPUÉS DE LA AGRESIÓN**

- Ante una agresión o amenaza el/la profesional debe comunicarlo a los/as responsables del centro sanitario y debe ponerse en contacto con la Policía Nacional o a la Guardia Civil sin demora. La patrulla de Policía Nacional y Guardia Civil más cercana acudirá al lugar de la agresión en pocos minutos.
- En cada Comunidad Autónoma existe una Unidad del Interlocutor Policial Sanitario, con el que se podrá poner en contacto el centro sanitario y los/as profesionales par orientar y acompañar en el proceso de denuncia.

Información disponible en: [https://www.sanidad.gob.es/areas/profesionesSanitarias/agresiones/docs/2022AgrProfSant\\_TRIPTICO.pdf](https://www.sanidad.gob.es/areas/profesionesSanitarias/agresiones/docs/2022AgrProfSant_TRIPTICO.pdf)



## **CAPÍTULO 12**

### **EL PAPEL DE LA ESTRUCTURA COLEGIAL ANTE AGRESIONES A COMPAÑEROS/AS**

Los colegios oficiales de trabajadores/as sociales no pueden interferir en la organización laboral de los centros de trabajo, pero sí deben preocuparse por los hechos que puedan atentar contra el ejercicio profesional, por ello, se establece este manual como guía práctica para consultar a la hora de proceder.

La estructura colegial tiene, entre sus principales misiones, la 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/as colegiados/as. Además, tienen el deber de afrontar la problemática de las agresiones a compañeros/as desde dos aspectos:

## DESDE EL PUNTO DE VISTA PREVENTIVO

Este manual preventivo e informativo<sup>5</sup> se edita con la misión de ser un instrumento de referencia y apoyo a profesionales del trabajo social, empresas, entidades e instituciones. A lo largo del mismo, en los diferentes apartados que lo componen, se ha definido qué entendemos por agresión en el ámbito laboral, qué formas de agresiones reciben los/as profesionales del trabajo social y se realizan algunas propuestas a los agentes implicados en esta cuestión sobre cómo evitar estos incidentes, que no solo deterioran la labor de los/as trabajadores/as sociales, sino que a su vez, menoscaban los derechos de la ciudadanía, incidiendo directamente en la calidad de la atención social que perciben.

A la redacción, publicación y puesta en marcha de lo establecido en este documento, se suma, que la estructura colegial, dentro de sus programaciones anuales, incorpora iniciativas que tienen como fin la formación de los/as trabajadores/as sociales ante conflictos y situaciones de violencia con la ciudadanía en el desarrollo de sus funciones profesionales en los centros de trabajo, tanto públicos, como privados.

Un ejemplo desarrolla por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid es la elaboración de cartelería. Después de unos años exponiendo un cartel disuasorio, se ha podido comprobar la disminución de agresiones a los/as trabajadores/as sociales en sus centros de trabajo. Además, el cartel no solo sirve como medida preventiva, sino que también informa a los/as colegiados del papel de los colegios profesionales de apoyo a la ciudadanía.

También el Colegio ha elaborado igualmente un cartel que el/la colegiado/a puede 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.

---

<sup>5</sup> ISBN 978-84-09-46912-3



Este cartel está a disposición de los/las colegiados/as que lo deseen<sup>6</sup>, pudiéndolo descargar desde la página web [www.comtrabajosocial.com](http://www.comtrabajosocial.com)



## DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL APOYO DE LA ESTRUCTURA COLEGIAL

Como ya se ha señalado, los Colegios Profesionales en cumplimiento de sus fines han de velar por los intereses profesionales de las personas colegiadas. Desde esta perspectiva, y teniendo en cuenta que en su caso no hay una relación directa con el centro de trabajo, sino estrictamente con el/la profesional víctima, su función habrá de pasar esencialmente por el apoyo al profesional y la interlocución con las administraciones públicas que deben establecer los marcos generales de prevención y protección de los/las profesionales.

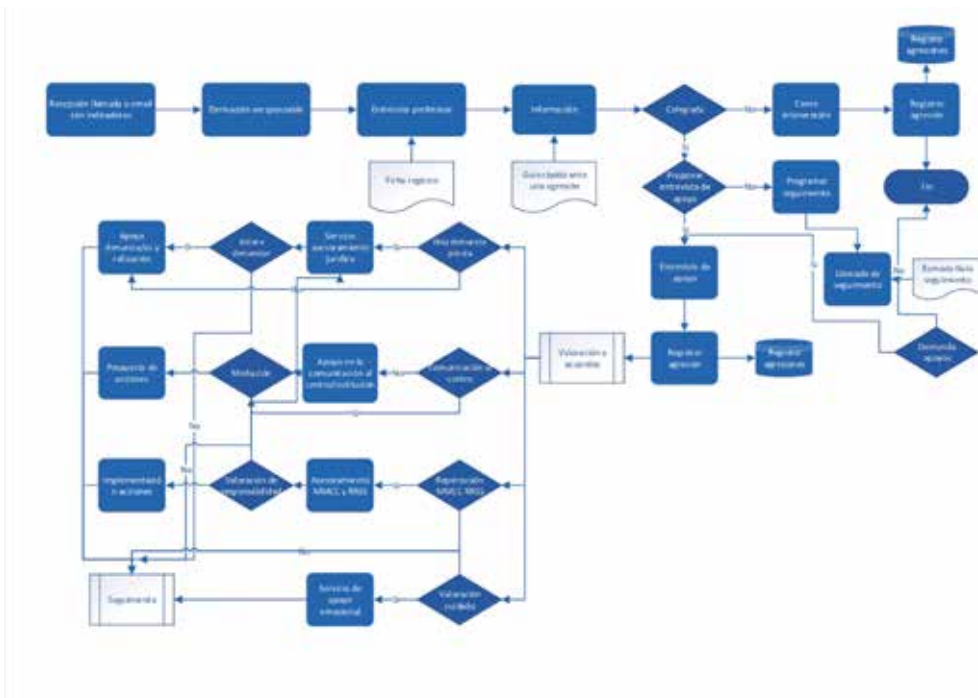
- Establecer un registro de actos violentos sufridos por sus profesionales, que permitirá justificar la adopción de medidas concretas.
- El colegio apoyará a sus colegiados/as en el ejercicio de la profesión y realizará el seguimiento de aquellas agresiones sufridas por trabajadores/as sociales, tanto desde el ámbito de sus centros de trabajo e instituciones, como de los medios de comunicación.

<sup>6</sup> ISBN 978-84-09-46912-3

- 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 Trabajo Social, el cual actuará de acuerdo con el/la profesional en su defensa para lo cual se deberá articular un protocolo de actuación que será adaptado a la situación no realizando ninguna acción con la que no esté conforme el/la colegiado/a.
- Promover modelos de buenas prácticas para empresas de intervención social y administraciones, en los que se incluyan las medidas preventivas, de apoyo y paliativas.
- Promover junto con las administraciones y sindicatos del sector el desarrollo de planes de formación específicos para los/as trabajadores/as de servicios sociales en el ámbito de la violencia profesional.

Reseñamos en esta Guía que el Colegio Oficial de Trabajo Social de Bizkaia identificó el cansancio emocional generado por la exposición continuada al sufrimiento y el aumento de la vulnerabilidad de sus personas colegiales en el ámbito de su ejercicio profesional.

El Colegio dispone de un acuerdo de colaboración con el Colegio de Psicología de Bizkaia



para la articulación y puesta en marcha de acciones y servicios de acompañamiento psicológico con el objetivo de acompañar, formar en el autocuidado y en la prevención de situaciones de riesgo emocional. Se entiende situación de vulnerabilidad aquella en la que el/la profesional se encuentra en una situación de impacto emocional durante su jornada laboral que genere menoscabo o malestar psicológico.

El Colegio Oficial de Psicología cuenta con un turno profesional al que podrán acceder las trabajadoras sociales derivadas por el Colegio de Trabajo Social de Bizkaia en base a su protocolo de intervención, desarrollado para estos casos y que obedece al cómo se desarrollará la forma de activación del servicio en caso de amenaza o agresión. Se establece así un servicio inicial de cuatro sesiones para colegiadas, valorando desde el Colegio ampliarlo hasta 8 sesiones para el dar continuidad al proceso de evaluación y entrenamiento en estrategias.

Por su parte, el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid ha aprobado la creación de un Registro Colegial de Agresiones como paso previo a los servicios de apoyo que el Colegio Oficial presta 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.

También dispone de un PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE AGRESIONES A TRABAJADORES/AS SOCIALES<sup>7</sup>, para sus colegiados/as en caso de sufrir una agresión.

---

<sup>7</sup> ISBN 978-84-09-46912-3

## FORMULARIO DE REGISTRO COLEGIAL DE SITUACIONES CONFLICTIVAS /AGRESIONES

### NOTAS IMPORTANTES:

La cumplimentación de este formulario es condición necesaria para el inicio de cualquier tipo de medida de apoyo al 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. (Párrafo Ley de Protección de datos) y forma de entrega: por mail o por la plataforma privada para colegiados/as.

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 Trabajo Social de Madrid.

Fecha incidente: \_\_\_\_\_

Hora incidente: \_\_\_\_\_

### DATOS TRABAJADOR/A SOCIAL

Nombre: Apellidos: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Fecha nacimiento: \_\_\_\_\_

No Colegiado/a: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

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 lab.  SI  NO  
(táchese lo que proceda)

Otros: \_\_\_\_\_

## DATOS PERSONA AGRESORA

Rango de edad: \_\_\_\_\_

Sexo: (táchese lo que proceda)  V  M

Es usuario/a del profesional agredido: (táchese lo que proceda)  SI  NO

## TIPO DE INTERVENCIÓN DURANTE EL CONFLICTO

- Seguridad privada \_\_\_\_\_
- Seguridad pública \_\_\_\_\_
- Compañeros/as \_\_\_\_\_
- 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?  SI  NO

Medidas tomadas por la Institución /Centro (Describir): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del/de la colegiado/a:



## SINOPSIS

Los Colegios Profesionales en cumplimiento de sus fines han de velar por los intereses profesionales de las personas colegiadas. Desde esta perspectiva, y teniendo en cuenta que no hay una relación directa con el centro de trabajo, sino estrictamente con el/la profesional víctima, su función habrá de pasar esencialmente por el apoyo al profesional y la interlocución con las administraciones públicas que deben establecer los marcos generales de prevención y protección de los/las profesionales.

Es indudable que la mayor parte de actos violentos que se producen no son denunciados, lo que claramente dificulta la adopción de medidas apropiadas. Además, hay cierta tendencia a considerar que en cierto modo los casos de violencia son impredecibles e inevitables.

Es absolutamente necesario que todos los agentes implicados en el conflicto asuman una posición de tolerancia cero hacia unas conductas que no sólo perjudican gravemente al profesional/trabajador/a, sino también la buena marcha de los servicios públicos o privados y finalmente, a los y las propias usuarias.

Esta guía pretende ser una base para mejorar las relaciones de ayuda tan significativas para nuestra profesión, no sin dejar de atender y acompañar, desde la estructura profesional, a las compañeras/os que lamentablemente sean víctimas de alguna agresión.

