

2.

GUÍA RÁPIDA ANTE UNA AGRESIÓN

qué se
debe
hacer...

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

y no se
debe
hacer...

DE FORMA PREVENTIVA

- Contener la situación mediante el **diálogo** y la **escucha activa**. Buscar puntos comunes.
- Mostrar interés por la situación que vive. Permitir la **liberación de la tensión emocional**.
- Dar **información** de forma **clara** y **concisa**.
- **Informar sobre el contenido de los informes** y las consecuencias de los mismos.
- Informar sobre los **procesos de queja, sugerencia y reclamación** existentes en todos los procesos.
- **Reconocer las carencias** propias y de la institución.
- Transmitir que haremos lo que esté en nuestra mano, pero **sin falsas expectativas**.

EN CASO DE PELIGRO DE AGRESIÓN

- Dar por **finalizada la entrevista y acompañar** a la persona a la salida de forma tranquila.
- Si no es posible, **utilizar un pretexto para salir de la sala** y volver acompañado/a de un/a compañero/a.
- **Establecer distancia de seguridad** y evitar el contacto físico.



SI SE PRODUCE LA AGRESIÓN

- Repelerla usando medios proporcionales y dentro del marco legal para permitir la huida.
 - **Pedir auxilio**.
- Si, pese al apoyo de un/a compañero/a, la actitud persiste, **avisar mediante el 112 o a las fuerzas de seguridad**.
- Acudir a **Centro de Salud** o **Mutua Laboral** donde se elaborará parte de lesiones.
 - Poner el hecho en **conocimiento de la dirección** del centro.
 - Cumplimentar el **formulario de registro de agresiones** que figura en el presente manual y enviarlo al **Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid**.

LO QUE NO SE DEBE HACER NUNCA

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



FUENTES DE INFORMACIÓN:

- manual de prevención y actuación ante agresiones
- www.comtrabajosocial.com