

DIRECTRIZ ALPUJARRA 0 2 .24 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (AMPLIACIÓN)

Los conflictos con la ciudadanía son una parte de nuestro trabajo. El encargo institucional sumado a la precariedad que atraviesa las vidas de la mayoría de nuestra población es un caldo de cultivo propicio, **es por ello que nuestra actuación profesional debe ir dirigida a la PREVENCIÓN**, para evitar que los conflictos tornen en agresividad.

Por ello, no está de más mencionar las siguientes instrucciones (aunque seamos conscientes de todas ellas)

1. **En ningún caso hay que perder las formas con las personas atendidas.** Eso incluye no levantar la voz ni emitir juicios de valor. Si la persona o persona pierde las formas se le indicará que no debe gritar ni perder las formas y que en esta línea no la PODEMOS ayudar (que es diferente de NO LA VAMOS A ATENDER).
2. **No se debe atender a nadie sin cita**, salvo que se trate de una urgencia, entendiéndose por urgencia todo lo que ya sabemos (accidentes, violencia machista...) o situaciones de “humanidad” (persona que viene andando desde Río Chico...)
3. **No se tramitarán ni se realizarán gestiones que no nos corresponden**, como por ejemplo, pedir cita para el IMV.
4. La persona que genere un conflicto **no puede obtener su propósito** cuando acuda en un estado alterado.

Habrán muchos momentos en que se produzcan conflictos. Hay que entender una cierta frustración de la ciudadanía y no podemos esperar que todo el mundo sea amable por lo que debemos conducirnos con cierta flexibilidad, siempre y cuando no se produzcan los siguientes comportamientos:

- **La persona insulta a quien le está atendiendo o a una compañera.**
- **La persona continúa gritando a pesar de haberle indicado que no lo haga.**
- **La persona se niega a cumplir las indicaciones que se le dan.**
- **La persona amenaza con no marcharse o con entrar a algún despacho sin permiso.**

En esos casos procederemos del siguiente modo:

1. La persona que esté atendiendo indicará que en ese estado no podemos ayudarle y, si es auxiliar o conserje, avisará a la dirección del centro. EL RESTO DE COMPAÑERAS NO DEBEN SALIR A “RODEAR” A LA PERSONA pues esto incendia más la situación. Las compañeras, ESO SÍ, estarán atentas a la situación en sus despachos y si están atendiendo detendrán la entrevista para poder escuchar lo que ocurre.
2. Si la dirección no se encuentra, la auxiliar pedirá a la trabajadora social referente que salga del despacho. Si ésta no se encuentra, lo pedirá al psicólogo o educadora.
3. El técnico o técnica en cuestión tratará de contener la agitación y si no es posible instará a la persona a que abandone el despacho o el centro indicándole que así no podemos ayudarla y que solicite cita cuando esté más calmado / a. **En ningún caso la manera de calmar a la persona puede ser acceder a lo que pide.**
4. El resto de compañeros y compañeras deberán estar pendientes de la evolución del altercado y saldrán si observan que la escalada de agresividad no cesa o que la compañera o compañero está perdiendo también los papeles. En este caso cualquier compañera debe salir y la primera profesional **se retirará de la discusión. En ningún caso se marchará increpando a la persona.**
5. **Si la directora no se encuentra en la oficina, se la informará a su llegada para la adopción de las medidas oportunas.**

Si nada de lo anterior surte efecto se le indicará a la persona que si sigue en esa línea, se llamará a la policía. Y se llamará, claro.

Por último, si el conflicto surge en un punto de atención fuera del centro de servicios sociales se informará igualmente a la dirección del centro.

Reitero la necesidad de prevenir estas situaciones y el convencimiento de que un buen trato al público es la mejor manera de hacerlo.