

Violencia externa en el trabajo

Guía de Prevención (Propuesta)

Esta guía es un cuaderno práctico para las personas empleadas
de

CUATRO CLAVES PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

1. Conocer los riesgos
2. Prepararse para gestionarlos
3. Permanecer en calma
4. Informar de todos los incidentes

INFORMACION PERSONAL

Esta guía pertenece a:

Nombre: _____

Puesto: _____

Centro de Trabajo: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

INFORMACIÓN DE EMERGENCIA

112 - 092
Emergencias

94
Dirección

94 420 59 05 / 38
Servicio de Prevención Mancomunado de las Entidades Municipales de Bilbao

OBJETIVOS

Esta es tu GUÍA para el desarrollo del programa preventivo de la violencia externa en el trabajo. Usando las sugerencias de esta guía, podrás participar activamente en:

- Identificar los factores de riesgo.
- Desarrollar una política de prevención.
- Desarrollar un plan para el manejo de los incidentes críticos.
- Desarrollar servicios de apoyo a la víctima.
- Realizar el seguimiento de los incidentes.

TABLA DE CONTENIDOS

Sección I INTRODUCCIÓN

1. ¿Qué es violencia en el trabajo?
2. ¿Por qué es la violencia en el trabajo un asunto tan importante?

Sección II DESARROLLO DE LA POLÍTICA RESPECTO A LA VIOLENCIA

1. Introducción.
2. Tolerancia Cero.

Sección III DESARROLLO DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN

1. Informando e investigando la violencia en el trabajo.
2. Dando apoyo a la víctima.
3. Procedimiento de actuación.

Sección IV PREVENCIÓN EN EL TRABAJO

1. Señales de advertencia.
2. Seguridad del personal.
3. Situaciones e interacciones de trabajo.

Sección V PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS Y/O VIOLENTOS

Anexo REGISTRO DE INCIDENTE

SECCIÓN I

INTRODUCCIÓN

1 ¿Qué es violencia en el trabajo?

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.

- La violencia **interna** en el trabajo es la que tiene lugar entre el personal del Área / Entidad.
- La violencia **externa** es la que tiene lugar entre el personal del Área / Entidad y toda otra persona ajena al mismo.



ESTA GUÍA ESTÁ CENTRADA PARA CASOS DE VIOLENCIA EXTERNA.

- La mayoría de la gente piensa que la violencia en el trabajo es una agresión física. Sin embargo, el problema es más amplio. El abuso verbal, insulto, amenaza, intimidación, violación de la vida privada, desperfectos en la propiedad son otras formas.
- La violencia en el trabajo no está solamente limitada a los incidentes que ocurren en el lugar de trabajo. También puede ocurrir fuera, como: en los domicilios de los usuarios/as, calle, juzgado, eventos sociales, etc.

2 ¿Por qué la violencia en el trabajo es un asunto tan importante?

La violencia es un fenómeno que afecta a todos los sectores y ocupaciones:

- Afecta en la seguridad y salud de todas las personas empleadas.
- Supone un alto coste personal por el trauma emocional y las experiencias de dolencias físicas de las víctimas, sus familias y compañeros/as de trabajo.
- Está regulado o considerado por distintos ámbitos jurídicos.
- Daña la imagen pública del Área / Entidad.
- Conlleva importantes consecuencias negativas para el Área / Entidad.

SECCION II

POLÍTICA DEL AYUNTAMIENTO Y LAS ENTIDADES MUNICIPALES DE BILBAO RESPECTO A LA VIOLENCIA EXTERNA

1.- Introducción

El Ayuntamiento y las Entidades Municipales de Bilbao aprueban los criterios en este ámbito y comunican y promueven una política de Tolerancia Cero sobre la violencia externa.

Esta política es de aplicación al personal directivo, empleados/as, usuarios/as, personal subcontratado y cualquiera que tenga relación con el Ayuntamiento y Entidades Municipales de Bilbao.

El propósito de esta política es disminuir la probabilidad de experimentar violencia por la conducta de cualquier usuario/a.

2.- Tolerancia cero

El objetivo principal es el de promover formas de atención y relación con el/la usuario/a que excluyan cualquier tipo de violencia psíquica o física.

Para desarrollar dicha política, se insta a las personas empleadas a registrar cualquier incidente que padezcan. La jefatura inmediata y el Servicio de Prevención serán quienes se encarguen de gestionarlo.

Todos los informes serán investigados y la información será mantenida confidencialmente. La organización se compromete a investigar los incidentes y a considerar cuándo aplicar amonestaciones, suspensión temporal o permanente de servicios o tomar medidas legales contra los agresores.

Como parte importante del compromiso con la prevención de la violencia en el trabajo, se llevará a cabo un programa de formación para todas las personas empleadas expuestas a la violencia externa.

SECCIÓN III

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA

1.- Informando e investigando la violencia en el trabajo

El Área / Entidad tiene un sistema para informar, registrar e investigar los incidentes de violencia.

Informando sobre la violencia en el trabajo

Todos los incidentes de violencia deben ser informados, incluso cuando ocurran fuera del horario laboral. Las personas que informen sobre ello deben estar libres de ser criticadas o juzgadas.

Se ha diseñado un **documento de registro** para informar sobre el incidente violento y se ha puesto a disposición de todos/as. Tanto los directivos/as como las personas empleadas han de ser conscientes de la importancia que tiene el proceso de informar sobre los incidentes.

Investigando la violencia en el trabajo

La credibilidad de cualquier programa preventivo de violencia depende en parte de la rapidez y efectividad con que sean manejados los documentos de registro de incidentes.

¿Quién debe investigar los informes de violencia? :

Tan pronto como el informe de violencia sea recibido, la respuesta inmediata que sea necesaria poner en marcha debe determinarse por parte de la Dirección del Área / Entidad y del Servicio de Prevención ante la gravedad del incidente.

2.- Dando apoyo a la víctima

Es esencial que la víctima obtenga un apoyo inmediato para reducir el impacto del incidente y las personas afectadas pueden requerir ausencia del resto de la jornada, baja laboral, apoyo emocional o tratamiento médico.

Asimismo, deben tenerse en cuenta las implicaciones legales y de responsabilidad civil que se derivan de estas situaciones de violencia externa y **acompañar a la víctima en el trámite de poner la denuncia y en todo el proceso a que de lugar el incidente.**

3.- Procedimiento de actuación

3.1 ¿Qué debe hacer el/la trabajador/a agredido/a?

- Comunicar la agresión a su inmediato/a superior en el menor plazo de tiempo posible.
- Complimentar el documento de Registro de Incidente.
- Si se requiere asistencia médica, acudir al Servicio de Prevención.
- Valorar la interposición de la correspondiente denuncia ante la autoridad policial, con el apoyo del Área / Entidad.

3.2 ¿Qué debe hacer el/la inmediato/a superior?

- Prestar apoyo inmediato a la persona agredida.
- Acompañar a la víctima al Servicio de Prevención, si requiere asistencia médica.
- Informar al Servicio de Prevención, la Dirección del Área / Entidad y al Equipo de Violencia Cero del incidente.
- Colaborar con la Dirección en las actuaciones oportunas.

3.3 ¿Qué debe hacer el Servicio de Prevención?

- Asistir a la víctima.
- Prestar asistencia médica, si lo requiere.
- Valorar la agresión como incidente o accidente de trabajo según lo sucedido y el documento de Registro recibido.
- Registrar e investigar el incidente.
- Informar al Comité de Seguridad y Salud.
- Proponer las medidas correctoras oportunas.

3.4 ¿Qué debe hacer la Dirección del Área / Entidad?

- Prestar apoyo a la víctima durante todo el proceso.
- Registrar todos los incidentes ocurridos.
- Determinar, junto al Servicio de Prevención, las actuaciones a realizar en función de la gravedad del incidente.
- Adoptar las medidas correctoras específicas que se deriven.

SECCIÓN IV

PREVENCIÓN EN EL TRABAJO

1.- Señales de advertencia

En algunos casos existen claras pistas sobre señales de advertencia de la persona potencialmente violenta. Nadie puede predecir el comportamiento humano y no existe un perfil específico de este tipo de persona. Sin embargo, estas personas muestran algunas de las siguientes características. Poner en práctica la cautela si notamos estas señales:

- Historia personal de violencia, voz de volumen alto, lenguaje abusivo, mirada amenazante, gestos exagerados o violentos, violar el espacio personal del/a trabajador/a, síntoma de alcohol y/o drogas.

2.- Seguridad del personal

Preparativos de emergencia

- Conocer los procedimientos establecidos para la prevención de situaciones de violencia externa.
- Prever el uso rápido de teléfonos de emergencia (112 - otros).

Probando nuestros reflejos

- Mantener la información personal al mínimo
- No seguir las conversaciones que te hacen sentir incómodo/a; pide disculpas y auséntate
- Estar alerta al enfado y la hostilidad

3.- Situaciones e interacciones de trabajo

Trabajar en situaciones de alto riesgo

Cuando trabajemos en situaciones de alto riesgo deberemos tener mucha precaución e ir acompañados/as.

- El Área / Entidad debe tener conocimiento y hacer seguimiento de las actuaciones siguiendo los protocolos aprobados.
- Pensar en qué hacer en caso de que la persona usuaria se vuelva agresiva u hostil. Decidir cual será nuestra mejor táctica preventiva.

- Extremar la precaución en caso de que el usuario/a aparezca bajo la influencia del alcohol y/o drogas o emocionalmente descontrolada.

Amenazas contra las personas empleadas

Las amenazas se deben tomar seriamente. Dependiendo de tu situación, quizás te puedan valer algunas de las siguientes medidas:

- Recordar a todo el personal que no deben dar información personal de otros compañeros/as.
- **Proporcionar orientación psicológica** a las personas amenazadas en caso necesario.
- Seguir el procedimiento para proporcionar apoyo al empleado/a que sea amenazado/a.
- Recomendar a las personas empleadas un tiempo de descanso si la amenaza es severa.

SECCIÓN V

PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS Y VIOLENTOS

¿Qué HACER

¿Cómo controlar **MI** enfado?



PAUTAS GENERALES

- Reconocer e identificar mi enfado y la fuente generadora.
- Controlar mis impulsos y no actuar sin pensar previamente.
- Centrarse en las acciones y no en las personas.
- Si siento que voy a perder el control, respirar, contar hasta cinco y responder lo más calmadamente posible. Si aún así se hace difícil, me retiro hasta que me sienta preparado/a para tratarlo más calmada y razonadamente. Si es preciso, hablo antes con una tercera persona.

¿Cómo manejar **SU** agresividad?



PAUTAS GENERALES

- Proyectar calma, hablar suave y confiadamente.
- Mantener el estado de ánimo impersonal, neutro.
- Concéntrate en las emociones del usuario, no en el sentido literal de las palabras que expresa.
- Antes de responder, esperar a que la persona exprese su irritación; escucharle atentamente y permitirle que exprese su enfado.
- Mantener una postura relajada.
- Reconocer los sentimientos de la persona y hacérselo saber. Reconocer su irritación y hacerle ver que le comprendemos.
- Focalizar nuestra atención en la otra persona para que sepa que estamos interesados en lo que nos está diciendo.
- No usar un lenguaje que pueda aumentar el enfado.
- Poner límites si persisten los comportamientos irracionales.
- Reservar los juicios acerca de lo que debería y no debería hacer la persona irritada.

Qué EVITAR

PAUTAS GENERALES

- Tratar con hostilidad y frialdad.
- Utilizar una comunicación no verbal desafiante.
- Realizar movimientos que puedan interpretarse como amenaza.
- Elevar el volumen de voz para “hacerse oír”.
- Hablar rápido.
- Desafiar, amenazar a la persona.
- Contraatacar o ponerse a la defensiva.
- Defender la institución o a sí mismo antes de haber investigado el problema.
- Plantear lo que “debería” o “no debería” hacer la persona que está irritada.
- Criticar o actuar impacientemente ante la persona agitada.
- Implicarse en una discusión.
- Hacer falsas promesas que no podemos cumplir.
- Ante una persona que no para de hablar impacientarse y pedirle que nos escuche.
- Ante una persona que duda mucho presionarle para que se decida pronto.
- Ante una persona que nos humilla hacerle ver que nos ha afectado.
- Ante alguien que cree saber más que nosotros/as retarle.
- Cortarle cuando se está expresando.
- Argumentar o dar explicaciones cuando todavía está fuera de sí.
- Intentar razonar cuando la persona no está en momento de razonar.
- Avergonzar a la persona por su mal comportamiento.
- Continuar la confrontación en público
- Decir:
 - “No creo que sea para tanto”
 - “Te estoy tratando amablemente”
 - “Sé lo que estoy haciendo”
 - “No tienes derecho a hablarme así”
 - “No sabes de qué estás hablando”
 - “Tienes que aprender a comportarte”

RECUERDA

El aumento de su enfado también puede depender de nuestra actuación.

Anexo:

Registro de Incidente

REGISTRO DE INCIDENTE

Este procedimiento tiene por objeto notificar e investigar los incidentes de violencia externa padecidos por el personal de, con la finalidad de identificar las causas, proponer medidas de mejora y fomentar la cultura de su prevención.

INSTRUCCIONES PARA SU CUMPLIMENTACION (*)

La violencia externa comprende abusos verbales (falta de respeto, comentarios despectivos, gritos), insultos, amenazas, gestos intimidatorios y agresión física ejercidos contra el personal de por parte de las personas usuarias y/o ajenas al servicio y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del personal.

1. Las hojas para cumplimentar el Registro de Incidente estarán ubicadas en
2. El Registro de Incidente debe ser cumplimentado por la persona afectada en los dos días hábiles siguientes de que se haya producido el incidente. En caso de impedimento, podrá ser cumplimentado por la jefatura inmediata superior o por el/la compañero/a testigo.
3. La hoja de Registro de Incidente cumplimentada se entregará a la jefatura inmediata, quien le devolverá copia firmada.
4. la jefatura inmediata remitirá copia de la hoja de Registro de Incidente a la Dirección de y al Servicio de Prevención - Unidades Técnicas - prevencionrl@ayto.bilbao.net - Tfno. 94 420 59 00-38) en las 24 horas siguientes.
5. El servicio de Prevención se pondrá en contacto con la persona afectada.

(*) Este registro y los documentos que, en su caso, lleve anexos, pueden contener información confidencial. El acceso a esta información por otras personas distintas a las designadas no está autorizado. Si Vd. no es la persona destinataria indicada, queda notificada que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este cuestionario por error, por favor le rogamos que lo comunique al remitente y proceda a su destrucción.

Con objeto de dar cumplimiento a lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que sus datos van a ser incluidos en un fichero con la finalidad de registro incidentes de violencia externa.

El responsable de este fichero es el Ayuntamiento de Bilbao ante quien usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose para ello a las oficinas del Servicio de Prevención Mancomunado donde deberá presentar su DNI.

REGISTRO DEL INCIDENTE DE VIOLENCIA EXTERNA

- Nombre y Apellidos:.....
- Área / Entidad:.....
- Servicio y puesto:.....
- Día/hora:.....
- Lugar:.....
- Tipo de incidente:
 - Abusos Verbales
 - Insultos
 - Amenazas
 - Conducta Intimidatoria
 - Agresión Física
 - Otros:.....

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE (contexto, antecedentes, relato del suceso):

DESCRIPCIÓN DE LOS EFECTOS físicos y/o psicológicos producidos por el incidente:

- **¿Qué tipo de asistencia ha sido necesaria?**

- Médica
- Psíquica
- Otra

▪ **¿Quién fue la persona responsable del incidente violento?**

- Usuario/a.....
- Familiares y Acompañantes.....
- Otros/as.....
- Identificación en caso de que se conozca:.....

▪ **¿Ha habido uso de armas u objetos afilados o contundentes?:**

- Si No

En caso de SI uso de armas

Tipo de arma utilizada:.....

▪ **Personas presentes en el incidente:**

Compañeros/as:.....

Otras personas:.....

Comentarios adicionales