



## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### AJUNTAMENT DE PALMA

#### **5859** *Departament de Personal. Servei de Selecció, Provisió i Gestió. Procediment d'actuació davant la violència externa en el lloc de treball pel personal de l'Ajuntament de Palma*

Departament de personal- Servei de Prevenció de Riscs Laborals

La junta de Govern celebrada en sessió de data 25/04/2018 ha adoptat el següent ACORD:

**PRIMER:** Aprovar el "Procediment d'actuació davant la violència externa en el lloc de treball del personal de l'Ajuntament de Palma, el qual s'adjunta com annex.

**SEGON:** Publicar l'esmentat document a la intranet municipal, la Web i BOIB per a general coneixement del personal funcionari d'aquesta Corporació.

Palma, 29 de maig de 2018

El cap de departament de Personal  
p.d. Decret de Batlia nº 3000 de 26/02/2014 ( BOIB Nº 30 DE 4/03/2014)  
Antoni Pol Coll

#### ANNEX

#### PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT LA VIOLÈNCIA EXTERNA EN EL LLOC DE TREBALL PEL PERSONAL DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

##### ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ
2. MARC JURÍDIC
3. DEFINICIÓ I ÀMBIT D'APLICACIÓ
4. SERVEIS PÚBLICS QUE PODEN COMPORTAR RISC
5. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ ENFRONT A SITUACIONS DE VIOLÈNCIA EXTERNA
6. COMUNICACIÓ DE L'INCIDENT I/O ACCIDENT DE TREBALL
7. CONTROL PREVENTIU I FORMACIÓ
8. ANNEXOS

##### 1. INTRODUCCIÓ

En determinades activitats laborals els treballadors estan sotmesos a riscos que poden afectar a la seva seguretat i salut i que tenen un origen extern a l'empresa, com són els que es deriven de situacions de violència externa que és la que té lloc per part de persones que no presten serveis en el centre de treball però romanen en ell, ja sigui perquè són usuaris dels serveis de l'organització o ja sigui per altres raons.

Seguint el Repertori de la OIT de l'any 2003 de recomanacions pràctiques sobre la violència en el lloc de treball en el sector serveis i mesures per combatre-la, es defineix la violència externa en el lloc de treball com "tota acció, incident o comportament que s'aparta del raonable mitjançant el qual una persona és agredida, amenaçada, humiliada o lesionada per una altra en l'exercici de la seva activitat professional o

com a conseqüència directa de la mateixa (s'entén com a “conseqüència directa” un vincle clar amb l'exercici de l'activitat professional i se suposa que aquesta acció, incident o comportament ocorre posteriorment, dins d'un termini de temps raonable”).

Així, la violència interna en el lloc de treball és la que té lloc entre els treballadors, inclosos directius i comandaments, mentre que la violència externa és la que té lloc entre treballadors i tota una altra persona present en el lloc de treball.

La violència externa en el lloc de treball no és un problema individual ni aïllat, és un problema estructural i estratègic amb arrels en factors socials, econòmics, organitzacionals i culturals. Les seves conseqüències repercuteixen de forma negativa en la salut física, psicològica i social i en l'entorn laboral i social del treballador, devaluant la prestació del servei públic. Igual que els són un altre tipus de riscos, la violència externa ha de ser considerada com un més dels programes preventius, i ha de comptar amb la implicació i el compromís de tots, adreça, treballadors i els seus representants.

L' Ajuntament de Palma, no romandrà indiferent davant circumstàncies que poden atemptar contra la integritat i dignitat dels seus treballadors. Per això, a més de manifestar el seu rebuig a qualsevol classe de violència, promourà les accions precises per prevenir aquests fets i garantir espais segurs i saludables per a usuaris i treballadors.

## 2. MARC JURÍDIC

Abordar la violència externa en el lloc de treball és una obligació de l'empresari que descansa sobre la següent norma:

- La Constitució Espanyola reconeix com a drets fonamentals dels espanyols la dignitat de la persona (article 10), així com la integritat física i moral sense que, en cap cas, puguin ser sotmesos a tortures ni a penes o tractes inhumans o degradants (article 15), i el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge (article 18). Així mateix encomana als poders públics el vetllar per la seguretat i higiene en el treball (article 40.2).
- Rd 5/2015, de 30 d'octubre, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, que en el seu article 14.h recull el dret dels empleats públics al respecte de la seva intimitat, orientació sexual, pròpia imatge i dignitat en el treball, especialment enfront de l'assetjament sexual i per raó de sexe, moral i laboral i en el 14.l a rebre protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.
- La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos laborals que en el seu article 14 recull el dret dels treballadors a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball i que suposa l'existència d'un deure correlatiu de l'empresari de protecció dels treballadors enfront dels riscos laborals. Aquest deure protecció constitueix, igualment, un deure les administracions públiques respecte del personal al seu servei.
- La Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals que recull les infraccions en matèria de prevenció de riscos laborals.
- L'Estatut dels Treballadors en el seu article 4 recull que el dret dels treballadors al respecte de la seva intimitat, a la integritat física i a una adequada política de seguretat i higiene.
- La Llei General de la Seguretat Social defineix en el seu article 115 el concepte d'accident de treball com tota lesió corporal que el treballador sofreixi amb ocasió o per conseqüència del treball que executi per compte d'altri. No impediran la qualificació d'accident de treball la concurrència de culpabilitat civil o criminal de l'empresari, d'un company de treball o d'un tercer.
- Criteri Tècnic n° 87/2011 sobre actuacions inspectores en relació al risc laboral d'atracament de la Direcció general de la Inspecció de Treball i Seguretat Social que defineix la violència en el lloc de treball.

Aquest protocol s'estableix com a model a utilitzar pels diferents Departaments i organismes autònoms i assimilats de l'Ajuntament de Palma per a la prevenció i actuació davant casos de violència externa en el treball. Per a això, el protocol haurà d'integrar-se en el sistema de gestió de l'Administració i correspondrà a la Direcció general de la Funció Pública, adoptar les mesures necessàries per procedir, si escau, a la seva revisió, millora i actualització.

## 3. DEFINICIO I ÀMBIT D'APLICACIÓ

A l'efecte d'aquest protocol es defineix la violència externa en el lloc de treball com “tota acció, incident o comportament que s'aparta del raonable mitjançant el qual una persona és agredida, amenaçada, humiliada o lesionada per una altra en l'exercici de la seva activitat professional o com a conseqüència directa de la mateixa (s'entén com a “conseqüència directa” un vincle clar amb l'exercici de l'activitat professional i se suposa que aquesta acció, incident o comportament ocorre posteriorment, dins d'un termini de temps raonable)”. (Repertori de la OIT de l'any 2003 de recomanacions pràctiques sobre la violència en el lloc de treball en el sector serveis i mesures per combatre-la.)

L'objecte d'aquest protocol és l'establiment d'un procediment de prevenció i actuació davant situacions de violència externa en els centres de treball de l' Ajuntament de Palma. Aquest protocol serà aplicable a tot el personal de la Corporació Municipal.

## 4. SERVEIS PÚBLICS QUE PODEN COMPORTAR MAJOR RISC

Tal com recull el Criteri Tècnic n.º 87/2011 de la Direcció general de la Inspecció de Treball i Seguretat Social i sense ànim d'excloure qualsevol altra situació a la qual estigui exposat el personal de l'administració en l'acompliment de les seves funcions, en la pràctica hi ha



certs processos, situacions i interaccions inherents al treball que exposen als treballadors a un major risc de sofrir violència externa en el lloc de treball.

- Treballar amb diners, objectes valuosos o fàrmacs.
- Dur a terme tasques de control i vigilància.
- Oferir serveis, assistència, consell o educació (personal sanitari, treballadors socials, professors,...).
- Treballar amb persones malaltes, inestables o agressives (personal de serveis socials, centres penitenciaris, centres psiquiàtrics,...).
- Treballar de cara al públic (oficines d'ocupació, gestió de subvencions, serveis d'informació,...).
- Treballar en solitari o en llocs apartats.

## 5. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ ENFRONT DE SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA EXTERNA

Els incidents o actes de violència que ocorrin, una vegada hagin fallat els mecanismes preventius, deuen seguir un circuit establert que contempli l'auxili, l'assistència mèdica, la declaració del part d'agressió, i de l'incident/accident de treball si escau, la seva investigació i l'engegada de les mesures preventives necessàries, el registre dels parts i l'actuació de la Corporació enfront de l'agressió, facilitant el suport jurídic i psicològic al treballador i enviant, si escau, el manifest de rebuig del comportament agressiu, tal com s'exposa en l'annex I: Pauta d'actuació en cas d'agressió.

### 5.1.- Sol·licitud d'auxili:

Davant una situació de risc d'agressió, el treballador afectat farà ús dels sistemes de seguretat i avis al seu abast amb la finalitat de donar a conèixer la seva situació. Sol·licitarà ajuda a un company i/o al vigilant de seguretat i en funció de la gravetat de l'agressió s'alertarà a les forces i cossos de seguretat externs com a policia local, guàrdia civil, etc.

S'informarà a tots els treballadors de la necessitat d'actuar enfront d'una agressió seguint tres passos: protegir-se o protegir a les persones que ens envolten, avisar per demanar auxili i socórrer als afectats en cas de lesions físiques o psicològiques.

### 5.2.- Assistència mèdica i documentació de lesions:

En cas de ser necessària l'assistència sanitària, aquesta es realitzarà a l'hospital o mútua de referència del treballador que ha sofert l'agressió, emplenant-se l'informe mèdic i el part de lesions al jutjat. En cas de major urgència, s'acudirà al centre de salut més proper.

És necessari emplenar de forma exhaustiva l'informe mèdic d'assistència, en ser un document que va a permetre acreditar davant l'autoritat judicial el tipus i grau de lesions.

### 5.3.- Competències i facultats:

#### 5.3.1.- Departament

Els Departaments i organismes Autònoms són els responsables, a través dels òrgans que estableixin les normes de distribució de competències en matèria de prevenció de riscos laborals, del compliment de l'establert en aquest protocol i específicament tenen assignades les següents funcions:

- Conèixer les avaluacions de riscos dels centres de treball així com d'aplicar les mesures preventives que siguin necessàries.
- Difondre el pla de prevenció contra la violència externa en el lloc de treball i sensibilitzar als treballadors en una cultura preventiva.
- Comunicació de l'incident i/o accident de treball de conformitat amb l'establert en el punt 6 del present protocol.
- Assessorar, acompanyar i recolzar al treballador en totes necessitats que es derivin de l'agressió, fent les gestions que procedeixin (atenció per part de la Mútua d'Accidents, comunicació dels fets a l'Adreça i al Servei de Prevenció, informació al treballador, etc), mostrant el seu compromís amb la seguretat i salut del treballador, i la seva especial sensibilitat amb la situació del treballador i amb el Pla de Prevenció contra la Violència Externa en el Lloc de Treball.
- Actuar com a interlocutors de l'agressor, com a figura institucional i facilitadors de la resolució del conflicte, en les situacions crítiques. (Annexos IV, V i VI).
- Col·laborar en la investigació que faci el Servei de Prevenció de l'agressió i en la proposta de mesures preventives així com en el seguiment de la seva implantació i eficàcia.
- Comunicar, si escau i previ informe de la Direcció general de Serveis Jurídics, al Ministeri Fiscal, dels fets esdevinguts si fossin constitutius de delictes.
- Comunicar als serveis de prevenció els parts d'agressió i de les declaracions d'incidents/accidentis de treball per al seu registre.

#### 5.3.2.- Serveis Jurídics:

Des de la Direcció General de Serveis Jurídics es prestarà, quan escaigui i quan es compleixin els requisits i el procediment establert a aquest





efecte, la representació i defensa processal en els processos judicials de qualsevol ordre jurisdiccional en els quals siguin part els empleats públics de l'Ajuntament de Palma, sense perjudici del compliment, per part de la Corporació, de l'obligació que les Lleis li atribueixen en relació amb la comunicació dels fets constitutius de delictes o falta al Ministeri Fiscal. Aquesta informació serà facilitada al treballador.

En referència a l'assessorament legal i assistència jurídica es tindrà en compte el que disposa l' Acord Regulador de les Condicions de Treball del Personal Funcionari i Eventual de l' Ajuntament de Palma vigent en tot moment.

### 5.3.3.- Serveis de Prevenció

Els Serveis de Prevenció en els seus respectius àmbits d'actuació, exerciran les següents funcions:

- Prestar assessorament i suport als departaments, centres de treball i treballadors, amb la finalitat de prevenir l'aparició d'incidents violents d'origen extern.
- Avaluacions de centres amb la finalitat d'identificar i avaluar les condicions generals que reuneixen els centres de treball per prevenir l'aparició d'incidents violents d'origen extern. Contemplar els sistemes d'alerta existents.
- Avaluacions de risc psicosocial amb la finalitat d'identificar i avaluar aquelles condicions que estan directament relacionades amb l'organització, el contingut del treball i la realització de la tasca, per prevenir l'aparició d'incidents violents d'origen extern.
- Proposta de mesures organitzatives que contribueixin a eliminar o reduir el risc d'aparició d'incidents violents d'origen extern.
- Investigació d'incidents i accidents
- El Servei de Prevenció rebra còpia dels parts d'agressió i de les declaracions d'incidents/accidentis de treball (Annex II), i els investigará a fi de proposar mesures preventives. Es contemplaran els sistemes d'alerta existents.
- El Servei de Prevenció de Riscos Laborals portarà el registre informàtic dels parts d'agressió així com dels incidents/accidentis de treball que es declarin.
- Tots els Parts d'Agressions es registraran en la base de dades d' agressions creada a tal fi. Aquesta base de dades serà comuna a tots els serveis a fi de poder extreure la informació necessària per a l'engegada de mesures preventives i serà responsabilitat de Funció Pública facilitar i mantenir actualitzat aquest registre.

### 5.3.4.- Delegats de Prevenció:

Són competències i facultats dels delegats de prevenció:

- Col·laborar amb l'adreça en la millora de l'acció preventiva
- Promoure i fomentar la cooperació dels treballadors en l'execució de la normativa sobre prevenció de riscos laborals.
- Exercir una labor de vigilància i control sobre el compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals
- Ser consultats per l'empresari sobre les decisions preses relatives a la prevenció de riscos laborals.
- Ser informats de tots els incidents relatius a agressions externes en el lloc de treball.

## 6. COMUNICACIÓ DE L'INCIDENT I/O ACCIDENT DE TREBALL

A fi de recaptar la informació necessària per emplenar els models, els responsables jeràrquics de la comunicació, una vegada tinguin coneixement de l'incident o accident de treball, es posaran en contacte amb el treballador i amb les persones que van presenciar els fets, iniciant la presa de les dades necessàries per a l'anàlisi dels esdeveniments.

La comunicació es produirà de forma immediata als fets, mitjançant l'enviament del model oficial recollit en l'Annex II d'aquest protocol, per via telemàtica a través de les adreces de correu electrònic habilitades a aquest efecte, o per fax, al Servei de Prevenció de corresponent i als representants dels treballadors.

El responsable funcional que hagi complimentat la comunicació de l'incident o accident de treball haurà de remetre una còpia dirigida a la Direcció General i al Cap de Departament de l'Àrea afectada.

## 7. CONTROL PREVENTIU I FORMACIÓ

### 7.1. Formació contínua, dinàmica i revisable.

- Dirigida a responsables de personal
- Dirigida a Treballadors:
  - a. Identificació de prioritats per part dels Serveis de Prevenció de Riscos Laborals. Es prioritzarà la formació en aquells col·lectius on s'hagi identificat a l'avaluació de riscos de llocs de treball al risc d'agressió externa.
  - b. Gestió de conflictes, incloent recomanacions davant els indicadors de risc de conducta agressiva (annex VII)
  - c. Dirigida a Delegats de prevenció. Actuacions davant les situacions de violència en l'administració.





d. Dirigida a Tècnics de Prevenció de Riscos Laborals. Tipus de violència, registre i avaluació d'incidents, check-list de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball,...

7.2. Informació. Elaborar i difondre informació a través de:

- a. Portal de l' Emprat
- b. Tríptics
- c. Cartelleria informativa i dissuasòria

**ANNEXOS**

- ANNEX I: PAUTA D'ACTUACIÓ EN CAS D'AGRESSIÓ
- ANNEX II: PART D'AGRESSIONS
- ANNEX III: CARTA AL MINISTERI FISCAL
- ANNEX IV: CARTA DE RECOLZAMENT AL TREBALLADOR AGREDIT
- ANNEX V: CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMENT VIOLENT DIRIGIT A L'AGRESSOR
- ANNEX VI: RECOMANACIONS PER A L'ACTUACIÓ DEL PROFESSIONAL DAVANT ELS INDICADORS DE RISCS DE CONDUCTA AGRESSIVA.

**ANNEX I**

(Vegeu-ne al final del document)

**ANNEX II**

(A CUMPLIMENTAR PEL COMANDAMENT CONJUNTAMENT AMB EL TREBALLADOR AGREDIT)

Nom del treballador/a agredit: _____ Telèfon de contacte: _____ - Categoria Professional: _____ Centre del Treball: _____ Nom del responsable directe: _____ Nom de l' agressor/a: _____ Condió: Usuari: _____ Acompanyant: _____ Altres: _____
<b>DESCRIPCIÓ DE L'AGRESSIÓ:</b> Data de l'agressió: _____ Hora: _____ Lloc: _____ _____ _____
<b>Fets Ocorreguts:</b>          
<b>MESURES PREVENTIVES/CORRECTIVES QUE PROPOSA:</b>          
- Es requereix atenció mèdica: SI __ NO __ Tipus de Lesió: _____ - Existeixen danys materials: SI __ NO __ - Es demana atenció psicològica: SI __ NO __ - El treballador/a agredit: _____

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/71/1009729





· Formula denuncia davant el Jutjat: SI \_\_ NO \_\_  
· Desitja que la Direcció dirigeixi una manifest de rebuig: SI \_\_ NO \_\_

Signatura del treballador: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Signatura del comandament: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

**Aquest document s'enviarà a la:**

- Direcció General de l' Àrea afectada
- Cap de Departament de l'Àrea afectada
- Servei de Prevenció (Fax: 971225958 Tel: 971225951 Ext. 1040 ó 1247)

**ANNEX III**  
**CARTA AL MINISTERI FISCAL**

Núm. Referència:

Data:

Assumpte:

Havent tingut notícia aquesta Direcció general de l'agressió soferta en data \_\_\_\_\_ per

D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ que presta els seus serveis en \_\_\_\_\_, mitjançant el present document, pel sotassinat  
D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_

en qualitat de \_\_\_\_\_ posa en el seu coneixement la citada agressió en compliment del que es disposa en l'art. 262 de la Llei d'Enjudiciament criminal.

S'adjunten còpia de l'atestat núm. \_\_\_\_\_, corresponent a la denúncia presentada per D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ davant la Policia Local/Nacional/Guàrdia Civil de Palma..

El

Signat:

AL MINISTERI FISCAL

**ANNEX IV**  
**CARTA DE SUPORT AI TREBALLADOR AGREDIT**

Em dirigeixo a vostè, com a responsable funcional d' \_\_\_\_\_ on presta els seus serveis i en relació amb els fets produïts en data....., en els quals va sofrir un presumpte incident violent, ....., durant l'exercici de la seva labor, per part d'un usuari.

El departament/Organisme Autònom, a través d'aquest òrgan, no va a romandre indiferent davant aquestes circumstàncies que poden atemptar greument contra la dignitat i la integritat dels seus treballadors.

Per això, a més de manifestar el seu rebuig a qualsevol classe de violència, promourà les accions precises per garantir la seguretat dels seus treballadors, engegant les mesures que contempla "Protocol d'actuació davant la violència externa en el lloc del treball del personal de l'Ajuntament".

En aquest sentit, s'ha procedit a l'enviament d'una carta manifest de rebuig dirigida al presumpte agressor, donant compliment si escau, als establert en l'Art. 262 de la Llei d'Enjudiciament Criminal, així com passant a oferir-li l'assessorament i suport jurídic i psicològic que requereixi la situació.

Lamentant molt l'ocorregut, quedo a la seva disposició.

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/71/1009729>





Atentament,

Palma de Mallorca, a ..... de ..... de 20

(Nom del càrrec)

Signat:

#### ANNEX V

### CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMENT VIOLENT DIRIGIDA A L' AGRESSOR

Em dirigeixo a vostè en relació amb els fets produïts en data....., relacionats amb l'atenció que se li va prestar en el nostre centre de treball. He estat informat que durant els mateixos presumptament va insultar, va amenaçar al/la treballador/a.....

L'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, estableix els principis generals aplicables al conjunt de les relacions d'ocupació pública; començant pel servei als ciutadans i a l'interès general, en honor de millorar la qualitat dels serveis que el ciutadà rep de part de l'Administració.

Des d'aquest òrgan, vetllem per que el tracte que dispensen els nostres treballadors sigui el més correcte possible, però al mateix temps s'ha de comprendre que no podem tolerar que es produeixin contra ells incidents violents, estant obligats, arribat el cas, a notificar aquestes circumstàncies a les autoritats competents en compliment dels establert en el vigent Codi Penal i Llei d'Enjudiciament criminal.

Desig sincerament que això no hagi estat més que un lleu incident i que aquest comportament no es reproduïxi i posem a la seva disposició tots els mitjans per comunicar les seves queixes i reclamacions amb el servei rebut per l' Ajuntament..

Atentament,

Palma de Mallorca, a ..... de ..... de 20

(Nom del càrrec)

Signat:

#### ANNEX VI

### Recomanacions per a l'actuació del professional davant els indicadors de risc de conducta agressiva

Sense menyscar de les exigides mesures organitzacionals i en funció de la gravetat de la situació generada, el professional pot valorar la pertinència de les següents indicacions.

Quan l'usuari o ciutadà es mostri tibant o irritable és recomanable que el treballador sàpiga com afrontar la situació, actituds i habilitats en les ha de ser adequadament format:

1- Mantenir l'equilibri emocional i no respondre a les provocacions.

- Controlar els sentiments negatius que determinades situacions conflictives amb l'usuari o els seus acompanyants poden haver provocat.
- Evitar caure en el terreny de la provocació i mantenir el control ja que, en el cas contrari, pot produir-se una situació d'extrema agressivitat amb insults i crits, molt aliena al servei públic de qualitat.

2- Conservar amb correcció, un to afable i professional.

- Evitar mostrar un to bruscat i/o tallant perquè això podria incrementar la tensió i accelerar la conflictivitat.
- Explicar amb molt detall i de forma convincent i raonada els motius pels quals no és possible complir les expectatives de l'usuari o acompanyant.
- Dirigir-se a l'usuari amb fermesa evitant una actitud de prepotència.

3- En el cas que la tensió de l'usuari augmenti de forma incontrolable, malgrat la conducta per frenar-la, serà necessari reorientar la conversa.

- Conduir a l'usuari cap a l'estat d'ànim tranquil que manté el professional. Això es pot aconseguir mitjançant habilitats de comunicació adequades per gestionar les emocions.





- Alliberar la tensió emocional de l'usuari. Deixar parlar a l'usuari quant necessiti per explicar els seus sentiments, inquietuds, frustracions i aspiracions perquè així alliberi la seva tensió interna i mantenint per part del professional una escolta activa.
- Evitar qualsevol gest que l'usuari pugui interpretar com a menyspreu.
- Reconeixement de les possibles deficiències pròpies i de l'organització.

Normalment, el reconeixement de les limitacions pròpies rebaixa la tensió de l'usuari i es pot establir la interrelació correcta perquè l'atenció discorri amb normalitat.

- Manifestar els propis sentiments a l'usuari. En aquelles situacions en les quals el professional no pot controlar les pròpies emocions, especialment després d'haver patit insults greus o vexacions, és convenient mostrar a l'usuari els propis sentiments de malestar que li produeix l'incident, aquesta actitud li podria fer reflexionar per donar-se comptes de les possibles conseqüències de la seva conducta. No és prudent esmentar l'opció de denunciar-ho.

4- Així mateix, durant l'entrevista amb un usuari o acompanyant potencialment violent és aconsellable evitar transmetre els següents senyals verbals i no verbals:

Verbals:

- Evitar l'ús d'estils de comunicació que generin hostilitat com: apatia, fredor, condescendència, menyspreu, impaciència...
- Evitar verbalitzar amenaces, coaccions o insults.
- Evitar minimitzar la situació, les queixes o les crítiques.
- Evitar d'entrada la crítica i el rebuig de les peticions del ciutadà.
- Evitar transferir informació que no s'ajusti a la realitat i/o proposar pactes que no es puguin complir.

No Verbals:

- Evitar l'adopció d'un llenguatge desafiador o que, en el context d'una situació conflictiva, s'interpreti com a hostil o amenaçador, posar-se dempeus en oposició frontal, mans en els malucs, creuar els braços, assenyalar amb el dit,...
- Evitar el contacte físic i excés de proximitat (mantenir-se a una distància aproximadament igual a la longitud del braç). Així ens situem inicialment lluny del seu abast i no s'envaeix el seu espai personal.
- Evitar el contacte ocular perllongat.
- Evitar moviments ràpids o donar l'esquena.



## ANNEX I: PAUTA D'ACTUACIÓ EN CAS D'AGRESSIÓ

