



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE PALMA

5859***Departamento de Personal. Servicio de Selección, Provisión y Gestión. Procedimiento de actuación frente a la violencia externa en el puesto de trabajo para el personal del Ayuntamiento de Palma***

Departamento de personal- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

La Junta de Gobierno celebrada en sesión de día 25/04/2018 ha adoptado el siguiente ACUERDO:

PRIMERO: Aprobar el “Procedimiento de actuación frente a la violencia externa en el lugar de trabajo del personal del Ayuntamiento de Palma, el cual se adjunta como anexo.

SEGUNDO: Publicar el mencionado documento en la intranet municipal, la Web y BOIB para un conocimiento general del personal funcionario de esta Corporación.

Palma, 29 de mayo de 2018

El Jefe de Departamento de Personal

p.d. Decret de Batlia nº 3000 de 26/02/2014 (BOIB Nº 30 DE 4/03/2014)

Antoni Pol Coll

ANEXO

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN SOBRE LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL PUESTO DE TRABAJO POR EL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. MARC JURÍDICO
3. DEFINICIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. SERVICIOS PÚBLICOS QUE PUEDEN COMPORTAR RIESGO
5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA
6. COMUNICACIÓN DEL INCIDENTE Y/O ACCIDENTE DE TRABAJO
7. CONTROL PREVENTIVO Y FORMACIÓN
8. ANEXOS

1. INTRODUCCIÓN

En determinadas actividades laborales los trabajadores están sometidos a riesgos que pueden afectar a su seguridad y salud y que tienen un origen externo a la empresa, como son los que se derivan de situaciones de violencia externa que es la que tiene lugar por parte de personas que no prestan servicios en el centro de trabajo pero permanecen en él, ya sea porque son usuarios de los servicios de la organización o ya sea por otras razones.

Siguiendo el Repertorio de la OIT del año 2003 de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el puesto de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirla, se define la violencia externa en el puesto de trabajo como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta del razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lisiada por otra en el ejercicio de su actividad



profesional o como consecuencia directa de la misma (se entiende como “consecuencia directa” un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que esta acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable”).

Así, la violencia interna en el puesto de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directivos y mandos, mientras que la violencia externa es la que tiene lugar entre trabajadores y toda otra persona presente en el puesto de trabajo.

La violencia externa en el puesto de trabajo no es un problema individual ni aislado, es un problema estructural y estratégico con raíces en factores sociales, económicos, organizacionales y culturales. Sus consecuencias repercuten de forma negativa en la salud física, psicológica y social y en el entorno laboral y social del trabajador, devaluando la prestación del servicio público. Igual que los son otro tipo de riesgos, la violencia externa tiene que ser considerada como uno más de los programas preventivos, y tiene que contar con la implicación y el compromiso de todos, dirección, trabajadores y sus representantes.

El Ayuntamiento de Palma, no permanecerá indiferente ante circunstancias que pueden atentar contra la integridad y dignidad de sus trabajadores. Por eso, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, promoverá las acciones precisas para prevenir estos hechos y garantizar espacios seguros y saludables para usuarios y trabajadores.

2. MARCO JURÍDICO

Abordar la violencia externa en el puesto de trabajo es una obligación del empresario que descansa sobre la siguiente norma:

- La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18). Así mismo encomienda a los poderes públicos el velar por la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 40.2).
- Rd 5/2015, de 30 de octubre, del Estatuto Básico del Empleado Público, que en su artículo 14.h recoge el derecho de los empleados públicos al respecto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral y en el 14.l a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- La ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales que en su artículo 14 compilación el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y que supone la existencia de un deber correlativo del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales. Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las administraciones públicas respecto del personal a su servicio.
- La Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales que recoge las infracciones en materia de prevención de riesgos laborales.
- El Estatuto de los Trabajadores en su artículo 4 compilación que el derecho de los trabajadores al respecto de su intimidad, a la integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene.
- La Ley General de la Seguridad Social define en su artículo 115 el concepto de accidente de trabajo como toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena. No impedirán la calificación de accidente de trabajo la concurrencia de culpabilidad civil o criminal del empresario, de un compañero de trabajo o de un tercero.
- Criterio Técnico nº 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco de la Dirección general de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social que define la violencia en el puesto de trabajo.

Este protocolo se establece como modelo a utilizar por los diferentes Departamentos y organismos autónomos y asimilados del Ayuntamiento de Palma para la prevención y actuación ante casos de violencia externa en el trabajo. Para lo cual, el protocolo tendrá que integrarse en el sistema de gestión de la Administración y corresponderá a la Dirección general de la Función Pública, adoptar las medidas necesarias para proceder, si procede, a su revisión, mejora y actualización.

3. DEFINICION Y ÀMBITO DE APLICACIÓN

A efectos de este protocolo se define la violencia externa en el puesto de trabajo como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta del razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lisiada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (se entiende como “consecuencia directa” un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que esta acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable)”. (Repertorio de la OIT del año 2003 de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el puesto de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirla.)

El objeto de este protocolo es el establecimiento de un procedimiento de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en los centros de trabajo del Ayuntamiento de Palma. Este protocolo será aplicable a todo el personal de la Corporación Municipal.

4. SERVICIOS PÚBLICOS QUE PUEDEN COMPORTAR MAYOR RIESGO

Tal como recoge el Criterio Técnico núm. 87/2011 de la Dirección general de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y sin ánimo de excluir cualquier otra situación a la cual esté expuesto el personal de la administración en el desempeño de sus funciones, en la práctica hay ciertos procesos, situaciones e interacciones inherentes al trabajo que exponen a los trabajadores a un mayor riesgo de sufrir violencia externa en el puesto de trabajo.

- Trabajar con dinero, objetos valiosos o fármacos.
- Llevar a cabo tareas de control y vigilancia.
- Ofrecer servicios, asistencia, consejo o educación (personal sanitario, trabajadores sociales, profesores,...).
- Trabajar con personas enfermas, inestables o agresivas (personal de servicios sociales, centros penitenciarios, centros psiquiátricos,...).
- Trabajar de cara al público (oficinas de ocupación, gestión de subvenciones, servicios de información,...).
- Trabajar en solitario o en lugares apartados.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACION DE VIOLÈNCIA EXTERNA

Los incidentes o actos de violencia que ocurran, una vez hayan fallado los mecanismos preventivos, deben de seguir un circuito establecido que contemple el auxilio, la asistencia médica, la declaración del parte de agresión, y del incidente/accidente de trabajo si procede, su investigación y la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias, el registro de los partes y la actuación de la Corporación frente a la agresión, facilitando el apoyo jurídico y psicológico al trabajador y enviando, si procede, el manifiesto de rechazo del comportamiento agresivo, tal como se expone en el anexo I: Pauta de actuación en caso de agresión.

5.1.- Solicitud de auxilio:

Ante una situación de riesgo de agresión, el trabajador afectado hará uso de los sistemas de seguridad y aviso a su alcance con el fin de dar a conocer su situación. Solicitará ayuda a un compañero y/o al vigilante de seguridad y en función de la gravedad de la agresión se alertará a las fuerzas y cuerpos de seguridad externos como policía local, guardia civil, etc.

Se informará a todos los trabajadores de la necesidad de actuar frente a una agresión siguiendo tres pasos: protegerse o proteger a las personas que nos rodean, avisar para pedir auxilio y socorrer a los afectados en caso de lesiones físicas o psicológicas.

5.2.- Asistencia médica y documentación de lesiones:

En caso de ser necesaria la asistencia sanitaria, esta se realizará en el hospital o mutua de referencia del trabajador que ha sufrido la agresión, rellenándose el informe médico y el parte de lesiones al juzgado. En caso de mayor urgencia, se acudirá al centro de salud más cercano.

Es necesario rellenar de forma exhaustiva el informe médico de asistencia, al ser un documento que va a permitir acreditar ante la autoridad judicial el tipo y grado de lesiones.

5.3.- Competencias y facultades:

5.3.1.- Departamento

Los Departamentos y organismos Autónomos son los responsables, a través de los órganos que establezcan las normas de distribución de competencias en materia de prevención de riesgos laborales, del cumplimiento del establecido en este protocolo y específicamente tienen asignadas las siguientes funciones:

- Conocer las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo así como de aplicar las medidas preventivas que sean necesarias.
- Difundir el plan de prevención contra la violencia externa en el puesto de trabajo y sensibilizar a los trabajadores en una cultura preventiva.
- Comunicación del incidente y/o accidente de trabajo en conformidad con el establecido en el punto 6 del presente protocolo.
- Asesorar, acompañar y apoyar al trabajador en todas necesidades que se deriven de la agresión, haciendo las gestiones que procedan (atención por parte de la Mutua de Accidentes, comunicación de los hechos a la Dirección y al Servicio de Prevención, información al trabajador, etc), mostrando su compromiso con la seguridad y salud del trabajador, y su especial sensibilidad con la situación del trabajador y con el Plan de Prevención contra la Violencia Externa en el Puesto de trabajo.
- Actuar como interlocutores del agresor, como figura institucional y facilitadores de la resolución del conflicto, en las situaciones críticas. (Anexos IV, V y VI).
- Colaborar en la investigación que haga el Servicio de Prevención de la agresión y en la propuesta de medidas preventivas así como en el seguimiento de su implantación y eficacia.



- Comunicar, si procede y previo informe de la Dirección general de Servicios Jurídicos, al Ministerio Fiscal, de los hechos acontecidos si fueran constitutivos de delito.
- Comunicar a los servicios de prevención los partes de agresión y de las declaraciones de incidentes/accidentes de trabajo para su registro.

5.3.2.- Servicios Jurídicos:

Desde la Dirección general de Servicios Jurídicos se prestará, cuando proceda y cuando se cumplan los requisitos y el procedimiento establecido a tal efecto, la representación y defiende procesal en los procesos judiciales de cualquier orden jurisdiccional en los cuales sean parte los empleados públicos del Ayuntamiento de Palma, sin perjuicio del cumplimiento, por parte de la Corporación, de la obligación que las Leyes le atribuyen en relación con la comunicación de los hechos constitutivos de delito o falta al Ministerio Fiscal. Esta información será facilitada al trabajador.

En referencia al asesoramiento legal y asistencia jurídica se tendrá en cuenta lo que dispone el Acuerdo Regulador de las Condiciones de Trabajo del Personal Funcionario y Eventual del Ayuntamiento de Palma vigente en todo momento.

5.3.3.- Servicios de Prevención

Los Servicios de Prevención en sus respectivos ámbitos de actuación, ejercerán las siguientes funciones:

- Prestar asesoramiento y apoyo a los departamentos, centros de trabajo y trabajadores, con el fin de prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo.
- Evaluaciones de centros con el fin de identificar y evaluar las condiciones generales que reúnen los centros de trabajo para prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo. Contemplar los sistemas de alerta existentes.
- Evaluaciones de riesgo psicosocial con el fin de identificar y evaluar aquellas condiciones que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, para prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo.
- Propuesta de medidas organizativas que contribuyan a eliminar o reducir el riesgo de aparición de incidentes violentos de origen externo.
- Investigación de incidentes y accidentes
- El Servicio de Prevención recibirá copia de los partes de agresión y de las declaraciones de incidentes/accidentes de trabajo (Anexo II), y los investigará con objeto de proponer medidas preventivas. Se contemplarán los sistemas de alerta existentes.
- El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales traerá el registro informático de los partes de agresión así como de los incidentes/accidentes de trabajo que se declaren.
- Todos los Partes de Agresiones se registrarán en la base de datos de agresiones creada a tal fin. Esta base de datos será común a todos los servicios con objeto de poder extraer la información necesaria para la puesta en marcha de medidas preventivas y será responsabilidad de Función Pública facilitar y mantener actualizado este registro.

5.3.4.- Delegados de Prevención:

Son competencias y facultades de los delegados de prevención:

- Colaborar con la dirección en la mejora de la acción preventiva
- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales
- Ser consultados por el empresario sobre las decisiones tomadas relativas a la prevención de riesgos laborales.
- Ser informados de todos los incidentes relativos a agresiones externas en el puesto de trabajo.

6. COMUNICACIÓN DEL INCIDENTE Y/O ACCIDENTE DE TRABAJO

Con objeto de recaudar la información necesaria para rellenar los modelos, los responsables jerárquicos de la comunicación, una vez tengan conocimiento del incidente o accidente de trabajo, se pondrán en contacto con el trabajador y con las personas que presenciaron los hechos, iniciando la presa de los datos necesarios para el análisis de los acontecimientos.

La comunicación se producirá de forma inmediata a los hechos, mediante el envío del modelo oficial recogido en el Anexo II de este protocolo, por vía telemática a través de las direcciones de correo electrónico habilitadas a tal efecto, o por fax, al Servicio de Prevención de correspondiente y a los representantes de los trabajadores.

El responsable funcional que haya cumplimentado la comunicación del incidente o accidente de trabajo tendrá que remitir una copia dirigida a la Dirección general y al Jefe de Departamento del área afectada.





7. CONTROL PREVENTIVO Y FORMACIÓN

7.1. Formación continua, dinámica y revisable.

- Dirigida a responsables de personal
- Dirigida a Trabajadores:
 - a. Identificación de prioridades por parte de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales. Se priorizará la formación en aquellos colectivos donde se haya identificado a la evaluación de riesgos de puestos de trabajo al riesgo de agresión externa.
 - b. Gestión de conflictos, incluyendo recomendaciones ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva (anexo VII)
 - c. Dirigida a Delegados de prevención. Actuaciones ante las situaciones de violencia en la administración.
 - d. Dirigida a Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. Tipo de violencia, registro y evaluación de incidentes, check-list del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo,...

7.2. Información. Elaborar y difundir información a través de:

- a. Portal de la Empleado
- b. Trípticos
- c. Cartelería informativa y disuasoria

ANEXOS

- ANEXO I: PAUTA DE ACTUACIÓN EN CASO De AGRESIÓN
- ANEXO II: PARTE DE AGRESIONES
- ANEXO III: CARTA AL MINISTERIO FISCAL
- ANEXO IV: CARTA DE RESPALDO AL TRABAJADOR AGREDIDO
- ANEXO V: CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDO AL AGRESOR
- ANEXO VI: RECOMENDACIONES PARA LA ACTUACIÓN DEL PROFESSIONAL ANTE LOS INDICADORES DE RIESGOS DE CONDUCTA AGRESIVA.

ANEXO I

(Ver al final del documento)

ANEXO II

(A CUMPLIMENTAR POR EL MANDO CONJUNTAMENTE CON EL TRABAJADOR AGREDIDO)

Nombre del trabajador/a agredido/a: _____
Telefono de contacto: _____ Categoría Profesional: _____
Centro de Trabajo: _____
Nombre del responsable directo: _____
Nombre del agresor/a: _____
Condición: Usuario: _____ Acompañante: _____ Otros: _____
DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN:
Fecha de la agresión: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Hechos Ocurredos:





MEDIDAS PREVENTIVAS/CORRECTIVAS QUE PROPONE:

- Se requiere atención médica: SI__ NO__ Tipo de Lesión: _____
- Existen daños materiales: SI__ NO__ - Se pide atención psicológica: SI__ NO__
- El trabajador/a agredido/a:
 - Formula denuncia ante el Juzgado: SI__ NO__
 - Desea que la Dirección dirija un manifiesto de rechazo: SI__ NO__

Firma del trabajador/a: _____ Fecha: _____

Firma del mando: _____ Fecha: _____

Este documento se enviará a la:

- Dirección general de la Área afectada
- Jefe de Departamento del Área afectada
- Servicio de Prevención (Fax: 971225958 Tel: 971225951 Ext. 1040 ó 1247)

ANEXO III
CARTA AL MINISTERIO FISCAL

Núm. Referencia:

Fecha:

Asunto:

Habien do tenido noticia esta Dirección general de la agresión sufrida en fecha _____ por _____

D/Dª _____ que presta sus servicios en _____, mediante el presente documento, por el abajo firmante
D/Dª _____

en calidad de _____ pone en su conocimiento la citada agresión en cumplimiento de lo que se dispone en el arte. 262 de la Ley de
Enjuiciamiento criminal.

Se adjuntan copia del atestado núm. _____, correspondiendo a la denuncia presentada por D/Dª _____ ante la Policía
Local/Nacional/Guardia Civil de Palma. .

El

Firmado:

Al MINISTERIO FISCAL

ANEXO IV
CARTA DE APOYO AL TRABAJADOR AGREDIDO

Me dirijo a usted, como responsable funcional de _____ donde presta sus servicios y en relación con los hechos producidos en
fecha....., en los cuales sufrió un presunto incidente violento,, durante el ejercicio de su labor, por
parte de un usuario.

El departamento/Organismo Autónomo, a través de este órgano, no va a permanecer indiferente ante estas circunstancias que pueden atentar
gravemente contra la dignidad y la integridad de sus trabajadores.

Por eso, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, promoverá las acciones precisas para garantizar la seguridad de sus
trabajadores, poniendo en marcha las medidas que contempla "Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar del trabajo del



personal del Ayuntamiento”.

En este sentido, se ha procedido al envío de una carta manifiesto de rechazo dirigida al presunto agresor, dando cumplimiento si procede, a lo establecido en el Arte. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, así como pasando a ofrecerle el asesoramiento y apoyo jurídico y psicológico que requiera la situación.

Lamentando mucho lo ocurrido, quedo a su disposición.

Atentamente,

Palma de Mallorca, a de de 20

(Nombre del cargo)

Firmado:

ANEXO V

CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AGRESOR

Me dirijo a usted en relación con los hechos producidos en fecha....., relacionados con la atención que se le prestó en nuestro centro de trabajo. He sido informado que durante los mismos presuntamente insultó, amenazó al/la trabajador/a.....

El Estatuto Básico del Empleado Público, establece los principios generales aplicables en el conjunto de las relaciones de ocupación pública; empezando por el servicio a los ciudadanos y al interés general, en honor de mejorar la calidad de los servicios que el ciudadano recibe de parte de la Administración.

Desde este órgano, velamos por que el trato que dispensan nuestros trabajadores sea el más correcto posible, pero al mismo tiempo se tiene que comprender que no podemos tolerar que se produzcan contra ellos incidentes violentos, estando obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a las autoridades competentes en cumplimiento de lo establecido en el vigente Código Penal y Ley de Enjuiciamiento criminal.

Deseo sinceramente que esto no haya sido más que un leve incidente y que este comportamiento no se reproduzca y ponemos a su disposición todos los medios para comunicar sus quejas y reclamaciones con el servicio recibido por el Ayuntamiento.

Atentamente,

Palma de Mallorca, a de de 20

(Nombre del cargo)

Firmado:

ANEXO VI

Recomendaciones para la actuación del profesional ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva

Sin menoscabo de las exigidas medidas organizacionales y en función de la gravedad de la situación generada, el profesional puede valorar la conveniencia de las siguientes indicaciones.

Cuando el usuario o ciudadano se muestre tenso o irritable es recomendable que el trabajador sepa como afrontar la situación, actitudes y habilidades en las tiene que ser adecuadamente formado:

1- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.

- Controlar los sentimientos negativos que determinadas situaciones conflictivas con el usuario o sus acompañantes pueden haber provocado.
- Evitar caer en el terreno de la provocación y mantener el control puesto que, en el caso contrario, puede producirse una situación de extrema agresividad con insultos y gritos, muy ajena al servicio público de calidad.





2- Conservar con corrección, un tono apacible y profesional.

- Evitar mostrar un tono brusco y/o cortando porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar con mucho detalle y de forma convincente y razonada los motivos por los cuales no es posible cumplir las expectativas del usuario o acompañante.
- Dirigirse al usuario con firmeza evitando una actitud de prepotencia.

3- En el supuesto de que la tensión del usuario aumente de forma incontrolable, a pesar de la conducta para frenarla, será necesario reorientar la conversación.

- Conducir al usuario hacia el estado de ánimo tranquilo que mantiene el profesional. Esto se puede conseguir mediante habilidades de comunicación adecuadas para gestionar las emociones.
- Liberar la tensión emocional del usuario. Dejar hablar al usuario cuanto necesite para explicar sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones para que así libere su tensión interna y manteniendo por parte del profesional una escucha activa.
- Evitar cualquier gesto que el usuario pueda interpretar como desprecio.
- Reconocimiento de las posibles deficiencias propias y de la organización.

Normalmente, el reconocimiento de las limitaciones propias rebaja la tensión del usuario y se puede establecer la interrelación correcta para que la atención discurra con normalidad.

- Manifestar los propios sentimientos al usuario. En aquellas situaciones en las cuales el profesional no puede controlar las propias emociones, especialmente después de haber sufrido insultos graves o vejaciones, es conveniente mostrar al usuario los propios sentimientos de malestar que le produce el incidente, esta actitud le podría hacer reflexionar para darse cuenta de las posibles consecuencias de su conducta. No es prudente mencionar la opción de denunciarlo.

4- Así mismo, durante la entrevista con un usuario o acompañante potencialmente violento es aconsejable evitar transmitir las siguientes señales verbales y no verbales:

Verbales:

- Evitar el uso de estilos de comunicación que generen hostilidad como: apatía, frialdad, condescendencia, desprecio, impaciencia...
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos.
- Evitar minimizar la situación, las quejas o las críticas.
- Evitar de entrada la crítica y el rechazo de las peticiones del ciudadano.
- Evitar transferir información que no se ajuste a la realidad y/o proponer pactos que no se puedan cumplir.

No Verbales:

- Evitar la adopción de un lenguaje desafiante o que, en el contexto de una situación conflictiva, se interprete como hostil o amenazante, ponerse de pie en oposición frontal, manso en las caderas, cruzar los brazos, señalar con el dedo,...
- Evitar el contacto físico y exceso de proximidad (mantenerse a una distancia aproximadamente igual a la longitud del brazo). Así nos situamos inicialmente lejos de su alcance y no se invade su espacio personal.
- Evitar el contacto ocular prolongado.
- Evitar movimientos rápidos o dar la espalda.



ANEXO I: PAUTA DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN