	<p>Consejería de Hacienda y Administración Pública Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador</p>
<p>CAMPAÑA 12 MESES, 12 TEMAS</p>	

CAMPAÑA 12 MESES, 12 TEMAS

Julio. Qué hacer ante posibles agresiones en el trabajo




La Organización Internacional del Trabajo, define la violencia en el lugar de trabajo como *“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 lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores. La violencia externa la que tiene lugar entre los trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo”*. Por lo tanto, **se incluyen tanto las agresiones físicas como las psicológicas**.

La actuación del personal, cuando detecta una situación conflictiva, irá dirigida a **expresar de forma asertiva** (es decir, firme, no distante o prepotente, sino cordial y perfectamente comprensible para las personas usuarias) la conducta, estado o comportamiento que deben realizar éstas, utilizando los medios a su alcance para tranquilizar a la persona, manteniendo el equilibrio emocional y no respondiendo a ningún tipo de provocación, insistiendo en esta actitud hasta que la persona logre entender lo que se le está comunicando. Se le repetirá el mensaje ajustándose a la forma en la que sea capaz de entenderlo, haciéndolo asequible a ésta, de manera sencilla y directa.

En la atención al público y/o en la interacción con personas usuarias se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- * Evitar usar amenazas, insultos, coacciones.
- * Evitar transmitir informaciones difíciles de entender o interpretar, o mentir sobre la situación en la que se encuentra la persona atendida.
- * Evitar transmitir desinterés, frialdad, menosprecio, etc.
- * Evitar invadir el espacio físico de las personas, las miradas prolongadas, evitar dar la espalda, ponerse en pie, elevar el dedo, la mano, etc.
- * Se debe prever la posibilidad de intervención de otra persona empleada pública o profesional que pueda colaborar en la atención de la demanda planteada o búsqueda de una solución en caso de conflicto.
- * Se deberán adoptar todas las medidas tendentes a evitar situaciones que puedan generar violencia, agresividad o incomodidad a quienes utilicen los distintos servicios de la Administración Regional, poniendo en práctica las medias indicadas anteriormente.

	Consejería de Hacienda y Administración Pública Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador
CAMPAÑA 12 MESES, 12 TEMAS	

En caso de que la situación se descontrole debido al incremento del nivel de crispación o a la existencia de agresividad por parte de la persona usuaria, se activarán las medidas activas de control. Estas medidas conllevan la actuación de control directo sobre la persona agresora, y se activan ante comportamientos claramente definidos o consensuados como inadecuados o violentos, y cuando el resto de las actuaciones no hayan sido eficaces.


Por ello, dichas medidas de control serán:

- * **Preventivas**, considerando las causas y no sólo sus efectos.
- * **Específicas**, dado que cada caso exige remedios distintos.
- * **Múltiples**, necesitando combinar diferentes tipos de respuesta.
- * **Inmediatas**, es decir, hay que establecer con anticipación un plan de intervención inmediata para contener los efectos de la violencia.
- * **Favorables a la participación de todas las personas directa o indirectamente afectadas.**
- * **A largo plazo**, ya que las consecuencias de la violencia se manifiestan a largo plazo y que, las medidas coyunturales no bastan.
- * **Enfoques globales.** En vez de buscar una única solución aplicable a cada problema y situación, deben analizarse todos los factores generadores de violencia y explorarse estrategias variadas, evitando que las acciones sean restringidas, circunstanciales y mal definidas.

Dos de las medidas que se integran en el [Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas en el ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios](#) (pincha encima para conocerlo en profundidad) son **la elaboración de un protocolo específico de actuación ante agresiones para cada centro de trabajo y/o unidad administrativa** y la importancia de **notificar las agresiones que se produzcan**, no sólo para poder llevar un registro, sino también para que desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador se pueda asesorar a la unidad acerca de posibles acciones a desarrollar. También puedes consultar el [Plan de Prevención de las Agresiones a los Profesionales de la Sanidad de la Región de Murcia](#) y el [Control de Agresiones en Centros Docentes](#).

La **formación ante agresiones externas** resulta un elemento crucial para poder detectar y afrontar aquellas situaciones difíciles que puedan constituir una agresión, siendo una medida preventiva que está a disposición del personal desde los diferentes ámbitos sectoriales; consulta qué cursos existen con tu Servicio de Prevención correspondiente.

La violencia laboral interna en forma de tensiones, agresiones, persecuciones, acoso, etc., puede tener lugar en el entorno laboral en el que desempeñamos nuestro trabajo, generando un mal clima de trabajo, afectando a la salud del personal, a las relaciones en el trabajo y a la productividad de la unidad.

	Consejería de Hacienda y Administración Pública Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador
CAMPAÑA 12 MESES, 12 TEMAS	

Se define **Acoso Laboral** como “la *exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud*”.

La Administración Regional vela por el cumplimiento del derecho de todo su personal a ser tratado con dignidad, asumiendo el compromiso de fomentar un entorno laboral donde se respete la dignidad del conjunto de personas que trabajen en su ámbito, evitando e interviniendo en la erradicación de aquellas conductas vulneradoras de los derechos fundamentales protegidos por la Constitución Española y el resto del ordenamiento jurídico, especialmente los de igualdad, integridad física y moral y dignidad.

Por ello, se aprobó el [Protocolo para la Prevención/Actuación frente al Acoso Laboral en la Administración Regional](#) (pincha sobre él para conocerlo en detalle). En el caso de considerar que se han sufrido situaciones que pudieran constituir acoso laboral, se puede activar el protocolo mediante una solicitud de actuación al Servicio de Prevención correspondiente.

Si quieres ampliar la información...

- [La violencia en el trabajo](#). Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA).
- [La violencia en el trabajo. Un problema mundial](#). Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- [Notas Técnicas de Prevención sobre Violencia en el lugar de trabajo](#). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- [Vídeo Actitudes Irracionales, perteneciente a la acción formativa Gestión Saludable de la Hostilidad. Información y recomendaciones prácticas](#), perteneciente al Programa Estratégico Común 2016. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Murciano de Salud, en colaboración con la Fundación para la Formación e Investigación Sanitaria (FFIS).