

Guía de  
**PROTOCOLO ESPECÍFICO NA  
ACTUACIÓN ANTE OS CASOS DE  
AGRESIÓNS A PROFESIONAIS DOS  
SERVIZOS PÚBLICOS DE EMPREGO**



O presente Protocolo será de aplicación a todos **os traballadores dos Servizos Públicos de Emprego** que realicen actividades de atención e/ou contacto co público (usuarios directos e acompañantes) xa sexa de forma presencial no centro de traballo ou fóra del, telefónica ou telemática.

Cando unha persoa acode ao Servizo Público de Emprego busca orientación para a inserción laboral, é dicir, **atopar un emprego. Coñecer os efectos psicolóxicos e sociais que provoca o desemprego**, por parte dos traballadores dos Servizos Públicos de Emprego, **vai permitir** non só unha revisión das políticas e procedementos na atención de usuarios senón **minimizar e/ou evitar situacións conflitivas**.

## Procedemento de actuación

Moitas veces, a violencia iníciase en situacións nas que se empeza falando de calquera tema e aos poucos vaise elevando de intensidade. **A reacción dos propios traballadores ante tales situacións** vai determinar o curso dos acontecementos nun sentido ou outro.

En moitas ocasións é difícil determinar o motivo polo que unha persoa compórtase de forma violenta, pero moitas outras veces si é posible establecer certas pautas preventivas.

Esta identificación inicial dos comportamentos verbais e non verbais dos usuarios e/ou acompañantes (contracción muscular na cara, ton alto, axitación...) permitirá **establecer unha adecuada estratexia preventiva** que evite a aparición de agresións. Resulta, xa que logo, que os traballadores estean formados, **así poderán detectar os comportamentos e/ou actitudes manifestadas polos usuarios e que son susceptibles de converterse en agresión**.

## Medidas

A prevención das agresións aos traballadores do Servizo de Emprego require da aplicación dun conxunto de medidas. Pódense clasificar en:

### 1 Medidas de prevención e control (medidas proactivas)

Son aquelas que poden contribuír a eliminar ou minimizar determinadas causas de queixa do usuario e, en consecuencia, da súa posible reacción violenta. Teñen que ver con aspectos organizativos, técnicos e humanos dos Servizos Públicos de Emprego.

- Unha boa planificación do traballo e coordinación entre áreas das oficinas de emprego (Demandas, Prestacións, Formación, Orientación).

- A actuación sobre os tempos de espera, como o sistema da Cita Previa, permitirán evitar ou reducir protestas por aglomeracións ou esperas excesivas.

- Optimización do tempo das citas con cada usuario (duración máxima 20 minutos).

- Sensibilizar á poboación sobre a importancia de informar da imposibilidade de acudir a unha cita establecida (exemplo: inclusión da devandita recomendación nas comunicacións do Servizo de Emprego, carteis nas oficinas de emprego, etc).

- Informar aos usuarios sobre dereitos, obrigacións, documentación, queixas e suxestións.

- Formar adecuadamente aos traballadores nos procedementos e sistemas de traballo, así como nas condutas a evitar na atención ao público.

- A formación de traballadores en habilidades de comunicación.

# 2

## Medidas de seguridade para a prevención

Son aquelas estipuladas para a prevención das agresións nas oficinas de emprego con elevada conflictividade.

- Dispoñer de zonas de espera confortables.
- Asegurar o acceso rápido dos traballadores a zonas seguras.
- Controlar as entradas e saídas, así como as zonas de maior risco.
- Colocar biombos de cristal en zonas máis conflictivas.
- Dispoñer de dispositivos de alarma interna de incidencias, etc...

# 3

## Medidas activas

Son aquelas que o traballador pode aplicar ante situacións de agresión. É importante por tanto, que sexa capaz de identificar sinais no usuario a través da linguaxe verbal e non verbal, e saber aplicar unha serie de TÉCNICAS para que as discusións non deriven en agresións.

*“A resposta asertiva non busca cambiar á persoa, senón poñer os límites nas nosas relacións”*

### 3.1. Técnica do Disco Raiado:

Esta técnica é útil cando se dá unha información ao usuario e el segue coa súa idea anterior, dando voltas e tratando de convencernos e sen decatarse ou sen querer facelo do que lle estamos a dicir. Recomendable cando tratamos con alguén que empeza a ser moi persistente.

**Exemplo:** *“Soamente atendemos con cita previa. Entendo que só queira preguntar unha cousa, pero non podo atendelo se non ten cita previa”*

### 3.3. Técnica do aprazamento asertivo:

Consiste en gañar tempo, en especial cando algún dos interlocutores está a perder o control.

**Exemplo:** *“Neste momento non dispoño de información, búscoo e contéstolle en canto o teña resolto...”*

### 3.2. Banco de Néboa (Fogging):

É unha técnica especialmente útil nas relacións profesionais e no manexo de críticas. Para facer fronte a persoas agresivas. Consiste en dar a razón en parte, pero sen cambiar a nosa posición. Desta maneira non nos deixamos levar pola provocación e ao responder de maneira serena e acougada debilita o seu poder agresivo.

**Exemplo:** *“É verdade o que di...” “Poida que teña Vde. razón...” “É posible...” “pero síntoo, non podo facer iso”, “... pero non, grazas”.*

### 3.4. Metacomunicar para reconducir a situación:

Nos casos nos que se empeza a desviar a comunicación cara outros temas non relacionados co obxecto da discusión.

**Exemplo:** *Non lle parece que nos estamos saíndo do tema? Por que non nos centramos e falamos do que realmente nos interesa?*

### 3.5. Pregunta asertiva:

Pódese utilizar nos casos nos que nos enfrontamos a unha crítica sen saber exactamente o que nos querren dicir. Para enfrontarse a unha crítica baseada na presunción de que é ben intencionada. Así se obriga á persoa a que nos dea máis información. Pedindo detalles dámonos conta de que a outra persoa quixo dicir outra cousa. Moitas veces as relacións persoais deterióranse a partir de malos entendidos.

**Exemplo:** *A que se refire exactamente? Cando di que saíu publicada a convocatoria?, Quen lle informou deste tipo de axuda? Quen lle dixó que Vde. cumpría os requisitos? ...que realmente nos interesa?*

**Edita:**  
Central Sindical Independente e de Funcionarios  
(CSI-F Galicia)  
Rúa do Valiño, 65 baixo, 15707, Santiago  
Novembro de 2015

Reservados todos os dereitos. Prohibida a reprodución total ou parcial, por calquera medio, xa sexa electrónico ou mecánico, xerocopia, gravación ou sistema de microfílm, sen autorización escrita dos propietarios.

**Diseño gráfico:** Método Consultores

**Depósito Legal:** DL C 2052-2015

# Situacións

Na actuación diaria dos traballadores dos Servizos Públicos de Emprego prodúcese multitude de **SITUACIÓNS** como as que se detallan a continuación:

## ANTE UNHA SITUACIÓN DE RISCO COMO A DUN USUARIO INCONFORME

**Exemplo:** *finalizou o cobro da prestación e non ten dereito a outro tipo de axuda ou é coñecedor dunha oferta de emprego que se realizou desde a oficina de emprego e cre que se axustaba ao seu perfil, pero non o citaron para a entrevista e acode á oficina moi enfadado.*

- Manteña unha actitude serena, escoite sen interrupcións e pida as oportunas aclaracións.
- Obxectíve a situación, non é un ataque persoal. Manteña a conversación nun ton afable.
- Deixe que se desafogue, permita que libere a tensión emocional acumulada.
- Demostre que está a entender o que lle transmite e respecte os seus sentimentos.
- Sinale puntos nos que está de acordo e admita posibles deficiencias propias e da organización. “Entendo o seu enfado, pero non comparto as súas razóns...”
- Dea información pertinente sobre o asunto tratado de forma obxectiva, baseándose na normativa que regula o acceso a determinados procesos selectivos, prestacións ou programas ocupacionais.
- Ao finalizar dígalle que entende a súa situación, pero que esta non é responsabilidade de Servicio de Emprego ou que, aínda séndoo, non hai outra posibilidade de actuación.

## SE PERSISTE NA SÚA DEMANDA

**Exemplo:** *solicitar a súa participación nun curso de Formación Ocupacional para o emprego no que non cumpre os requisitos de acceso pero insiste na súa demanda.*

Unha vez facilitada toda a información sobre os requisitos de acceso das persoas beneficiarias á devandita acción formativa, e unha vez que se comprobou que entende o que alí se lle indica, se non depón a súa actitude, derivarase ao superior xerárquico para que finalice adecuadamente a conversación co usuario, ou ben para que formule unha queixa por escrito.

**SE O USUARIO ESTÁ MOLESTO PORQUE NON COMPRENDE A INFORMACIÓN FACILITADA E PIDE EN REPETIDAS OCASIÓN UNHA EXPLICACIÓN.**

**Exemplo:** *un usuario que vai solicitar a súa inclusión no programa de Activación para o Emprego, pero presenta limitacións na comprensión da información facilitada.*

Nestes casos débese facilitar un resumo da situación na que se atopa e dos requisitos de acceso ao programa Específico de Activación para o Emprego, detallando a relación dos documentos que ha de presentar na solicitude, prazo e lugar de presentación, etc.

Sempre se debe utilizar un ton acougado e comprensivo, e cando estea máis tranquilo farase un resumo da situación exposta por el, así como da resposta facilitada. Se é necesario irase recollendo a información nun documento que será entregado ao finalizar a explicación.

## ACTUACIÓN ANTE INCIDENTES VIOLENTOS

Nos casos nos que se detectou unha situación potencialmente perigosa e haxa violencia, ou sexa previsible a súa aparición, a actuación axustarase ao seguinte Protocolo:

- Evitar quedar só co usuario, se é necesario pedir que lle acompañe un compañeiro.
- Informar ao usuario que ante unha posible agresión, seranlle de aplicación os artigos 550 e 551 do Código Penal, o que supón a súa detención e posterior procesamento.
- Iniciar a saída do posto de traballo e solicitar a axuda dos compañeiros, do vixiante de seguridade ou responsable do centro.
- Se persiste a situación violenta, avisarase ao 112, o cal comunicará coas Forzas e Corpos de Seguridade.
- O incidente ou agresión comunicarase sempre ao responsable da Oficina de Emprego.

## ASPECTOS A EVITAR EN TODOS OS CASOS:

- Contraatacar ou negar os erros. Ás veces a crítica esconde outro problema, e é só a válvula de escape. Responder de forma serena e solicitar que lle aclare a situación.
- Non menosprezar o seu punto de vista, descalificar nin insultar.
- Nunca se comprometa a nada que non poida cumprir.
- Evitar movementos bruscos e sinais que poidan ser percibidos como de desafío, hostilidade, ameaza (contacto ocular prolongado, sinalar co dedo...).
- Evitar o contacto físico e o exceso de proximidade. Procurando non invadir o seu espazo persoal.