

Guía de  
**PROTOCOLO XERAL ANTE  
OS CASOS DE AGRESIÓNS A  
PROFESIONAIS POR PARTE DOS  
SEUS USUARIOS OU CLIENTES**



Co financiamento de:



**XUNTA  
DE GALICIA**



## Obxectivos da guía

- ▶ **Concienciar** aos traballadores sobre a importancia dos riscos laborais derivados da violencia por parte dos usuarios ou clientes.
- ▶ **Coñecer** as situacións que supoñen o risco laboral de violencia no traballo relacionada de forma específica cos usuarios ou clientes violentos.
- ▶ **Identificar** as situacións potenciais de violencia no traballo derivada dos usuarios ou clientes.
- ▶ **Proporcionar** aos traballadores unhas pautas de actuación sinxelas en caso de presentarse incidencias relacionadas con usuarios ou clientes violentos, co fin de eliminar ou minimizar a consecuencia deste tipo de incidentes.
- ▶ **Facilitar** aos traballadores información para o tratamento ante as agresións sufridas.

## Contexto e definicións



A Organización Internacional do Traballo define a saúde como *“estado de completo benestar nos aspectos físicos, mentais, e sociais do individuo”*.

De forma coherente con esta concepción global ou integral da saúde, a Comisión Europea (en liña con outras organizacións internacionais como a Organización Mundial da Saúde, o Consello Internacional de Enfermería, a Internacional de Servizos Públicos, e a mesma Organización Internacional do Traballo) define a violencia no traballo como:

*“Incidencia na que o persoal é obxecto de abusos, malos tratos, ameazas, ou ataques en circunstancias relacionadas co seu traballo, incluíndo o traxecto entre a casa e o traballo, coa implicación de que se ameace de forma explícita ou implícita a súa seguridade, benestar ou saúde”*.

É dicir, a violencia no traballo non só se limita aos casos que supoñen unha agresión física, caso máis extremo, se non que ten en conta **todas as agresións que menoscaban ou deterioran a saúde do traballador**.

A **prevención da violencia no traballo** ten sido un dos obxectivos sobre os que se teñen fundamentado as estratexias de saúde e seguridade no traballo establecidas pola Comisión Europea. O novo marco estratéxico para o 2020, contempla a mellora fronte a novos riscos emerxentes, pero coa base de non descoidar os existentes, e tendo presente tamén os cambios sociais derivados da crise económica.

Os factores xeradores da violencia son diversos e complexos, polo que a resposta defínese tamén agrupando diversos enfoques e características:

- ▶ Integral: cunha actuación a nivel global, incluíndo a prevención na actividade natural da empresa.
- ▶ Participativo: cunha involucración proactiva por parte de todas as partes afectadas.
- ▶ Socio cultural: cunha atención ao cambio social e as diferenzas entre homes e mulleres.
- ▶ Iguatario: cunha intervención non discriminatoria.
- ▶ Sistémico: cunha intervención planificada en base a obxectivos e programas.



Poden establecerse diversos **tipos de violencia no traballo**. Unha das clasificacións máis comúns e aceptadas é a proposta xa dende finais do século XX, pola Axencia Americana para a Seguridade e Saúde no Traballo (OSHA), onde se diferencian **tres niveis**:

## Violencia Tipo II (externa)

2

A violencia fundaméntase ou apoiase na relación entre o agresor e a vítima que se deriva do desempeño da actividade. Sendo o máis habitual que o acto violento se produza durante o desenvolvemento do traballo ou a prestación do servizo. O agresor é unha persoa externa á empresa, que é o cliente ou usuario.

Exemplo: persoal docente, sanitario, persoal de atención ao público, ...

## Violencia Tipo I (externa)

1

A violencia non ten o seu fundamento ou orixe no desenvolvemento da actividade laboral. É dicir, os factores xeradores son externos ao traballo, sendo o móbil máis característico o roubo ou atraco. O agresor é unha persoa externa a empresa, pero non actúa por ser cliente ou usuario. Exemplo: persoal de xoiería, banca, gasoleira, ...

## Violencia Tipo III (interna)

3

A violencia é xerada por algún motivo ou móbil que vai máis aló do desenvolvemento da actividade profesional como tal, e se fundamenta nunha relación persoal. Neste caso, en contraposición cos dous anteriores, a agresión non provén dunha persoa allea ao entorno laboral (violencia externa) se non que ven dunha persoa da propia organización ou empresa (violencia interna). Neste caso, o agresor tampouco se trata ou actúa por ser un cliente ou usuario.

Exemplo: acoso laboral ou moral.

## MEDIDAS PREVENTIVAS

Esta Guía pretende centrarse nas continxencias derivadas da violencia de tipo II (externa), nas que se relacionan de forma estrutural co desempeño da actividade ou prestación do servizo. É dicir, a derivada dos usuarios ou clientes.

Actos agresivos ou violentos que se materializan podendo adoptar as algunha das seguintes formas:

- Comportamento incívico: falta de respecto polos demais.
- Agresión física ou verbal: intención de ferir.
- Ataques: intención de facer dano a outra persoa.

En todo caso, será primordial coñecer e seguir tanto as medidas preventivas, como as medidas específicas de emerxencia existentes en cada empresa, derivadas da **avaliación de riscos laborais**.

Esta avaliación ten como obxectivo identificar todos aqueles riscos derivados do traballo que non se teñan podido eliminar, establecendo as medidas de cara a minimizar a materialización do risco, asemade como as súas consecuencias adversas.

Melloras do lugar de traballo e a súa organización.

- Entorno de traballo. Medidas de seguridade física (bloqueo de portas, nivel de iluminación, mostradores de recepción, asentos cómodos, saídas de emerxencias,...)
- Organización e deseño de postos de traballo. Evitar traballos en solitario, organizar colas e acurtalas, mellorar a recepción e información ao público, dispoñer de persoal suficiente,...

## INFORMACIÓN (Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais):

Todos os traballadores deben ser informados de forma directa dos riscos específicos que afecten ao seu posto de traballo ou función, e das medidas de protección e prevención aplicables a ditos riscos.

- ▶ Coñecer que no posto de traballo pode estar exposto a agresións por parte de usuarios ou clientes.
- ▶ Coñecer que recomendacións específicas téñense que seguir para previr este tipo de riscos.
- ▶ Coñecer con que medios de protección se conta na empresa e no posto de traballo.



## FORMACIÓN ( Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais):

Todos os traballadores deben recibir formación en materia de prevención de riscos laborais, teórica e práctica, suficiente e adecuada, centrada de forma específica no seu posto de traballo ou función, adaptándose a evolución dos riscos ou a aparición doutros novos.

- ▶ Adestramento específico para saber actuar ante situacións de agresión por parte de usuarios ou clientes violentos.

## MEDIDAS DE EMERXENCIA

Medidas de emerxencia (Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais)

O empresario, en función do tamaño e actividade da empresa, asemade como a posible presenza de persoas alleas á mesma, deberá analizar as posibles situacións de emerxencia e adoptar as medidas necesarias en materia de primeiros auxilios, loita contra incendios, e evacuación, designando para elo ao persoal para poñer en práctica estas medidas e comprobar o seu axeitado funcionamento.

- ▶ O persoal designado deberá posuír a formación necesaria, ser suficiente en número, e dispoñer o material, en función das circunstancias.



# Protocolos xerais de actuación

Existen diversos **síntomas ou indicadores** co traballador pode detectar como paso previo para, en función das circunstancias, proceder a valoración da situación e articular as normas de actuación recomendadas.



## Linguaxe verbal:

- Linguaxe soez.
- Insultos.
- Ameazas.
- Exabruptos e comentarios irrespetuosos.
- Elevado ton de voz, berros.



## Linguaxe non verbal:

- Contracción dos músculos da cara.
- Puños pechados.
- Mirada fixa.
- Acenos co dedo.
- Cambios de postura bruscos.

Ante unha **ameza non frontal**, a primeira opción será, se é posible:

- ▶ Evitar a situación, irse e afastarse do lugar a unha zona segura sen chamar a atención.

Se a **ameaza é directa** e non se pode evitar:

- ▶ Tentarase conter e aguantar a situación (técnica banco de néboa), esperando que pase a situación deixando co usuario ou o cliente se desafogue, sen entrar a polemizar con este e manténdose sempre alerta.
- ▶ Só no caso de que exista certa receptividade por parte do usuario ou cliente, tentar establecer algún tipo de diálogo ou negociación curta, sen prolongala no tempo, e sempre nun estilo asertivo.
- ▶ Levarase a cabo unha escoita activa, tentando empatizar co usuario ou cliente, evitando calquera discusión, ou minimización dos argumentos do usuario.

En todo caso, sempre tentaremos contar co apoio doutras persoas, compañeiros ou outros usuarios.

No caso de dispoñer de servizos de seguridade interna, avisaráselles de forma inmediata. Ademais, tamén se informará aos responsables superiores e aos servizos exteriores (policía, ambulancia) se fose necesario.

## ASERTIVO

*Fai referencia a un estilo de comunicación nin pasivo nin agresivo, se non confiado e seguro dun mesmo á vez que respectando ao outro.*



# Listaxe de pautas xerais de actuación

Manter a calma.

Non responder nin caer nas provocacións.  
Non discutir nin polemizar.  
Non mirar fixamente aos ollos.  
Non encararse co usuario ou cliente agresivo.



Tentar conter e rebaixar a tensión.  
Falar con voz serea, calma e firme.  
Manter unha postura erguida e relaxada.  
Postura asertiva, nin pasiva nin agresiva.



Manter unha distancia de seguridade co usuario ou cliente, fóra do alcance directo dunha potencial agresión física.

Situarse preto de saídas ou espazos abertos, tentando non quedar acurrulado ante unha potencial agresión física e permitindo unha vía de escape.

Deter a actividade. Paralizar o traballo e concentrar os esforzos en resolver a incidencia.

**Pedir axuda e apoiarse nos compañeiros.** Tamén a presenza doutros usuarios ou clientes poden axudar a illar e conter a agresividade do suxeito violento. Pode repelerse a agresión, pero sempre coa mínima forza necesaria e de forma proporcionada.

Avisar a:

- ▶ Servizos de seguridade interna (se se dispoñen).
- ▶ Responsable superior.
- ▶ Servizos exteriores (Policía, ambulancia) se procede.

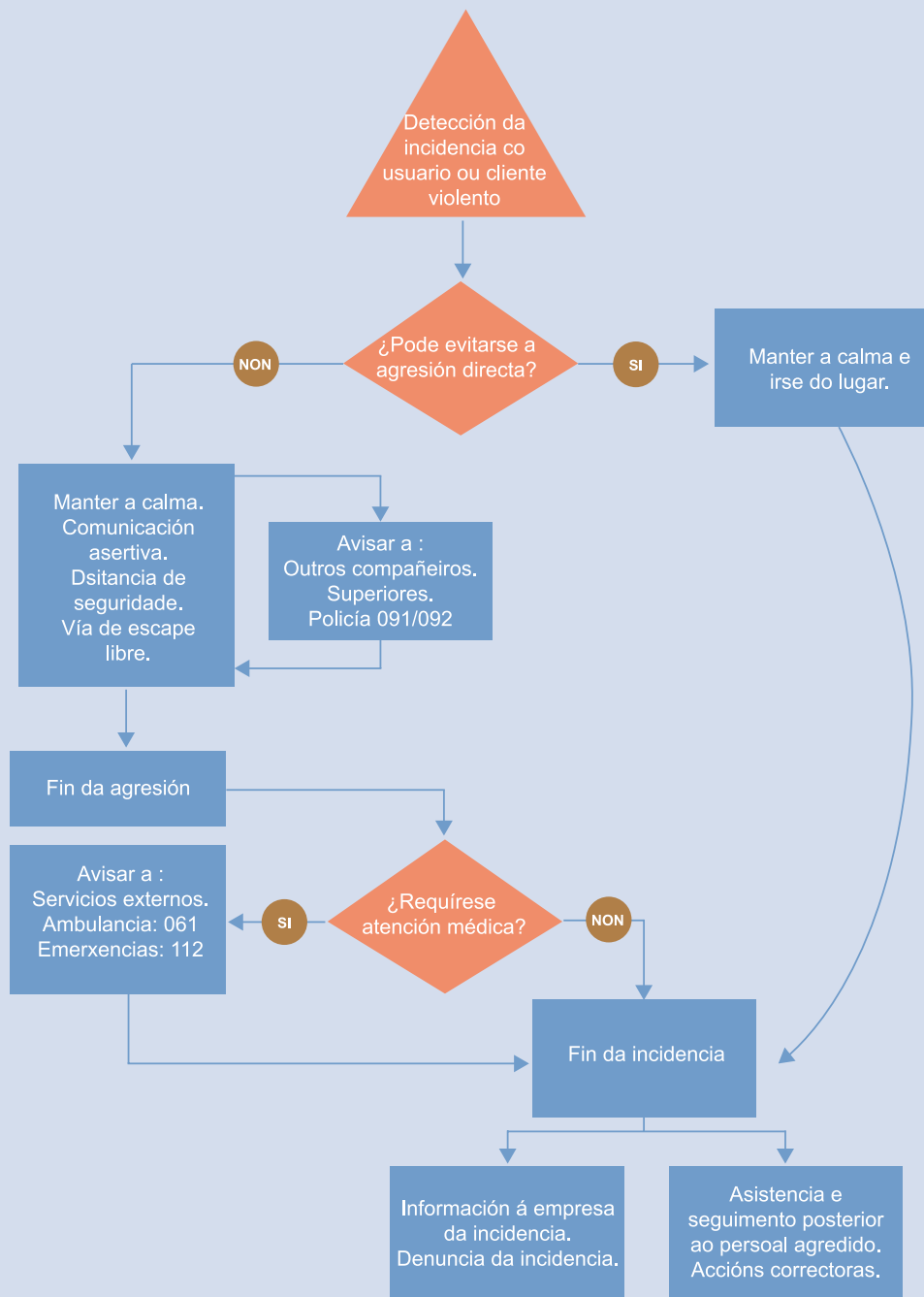


Informar á empresa e denunciar a incidencia ante as autoridades pertinentes.

Outras actuacións posteriores:

- ▶ Prestación de axuda e seguimento posterior de atención ao traballador agredido.
- ▶ Revisión da avaliación de riscos e planificación de actividades preventivas da empresa.
- ▶ Definición de accións correctoras (exemplos: formación e información, deseño do lugar de traballo, cambios na organización do traballo, ...).

# Fluxograma do protocolo xeral de actuación





# Bibliografía

Comisión Europea. Marco estratéxico en materia de seguridade e saúde no traballo 2014-2020.

Axencia Europea para a Seguridade e Saúde no Traballo. Folla informativa electrónica.

▶ FACTS 23. Acoso moral no traballo.

▶ FACTS 24. A violencia no traballo.

Estratexia española de seguridade e saúde no traballo 2015-2020. Plan de acción 2015-2016.

Oficina Internacional do Traballo. Consello internacional de enfermeiras. Organización Mundial da Saúde. Internacional de Servizos Públicos. Directrices para afrontar á violencia no lugar de traballo dentro do sector da saúde. 2002.

Lei 31/1995, de 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais.

Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene en el Trabajo.

▶ Nota Técnica de Prevención 489: Violencia en el lugar de trabajo.

▶ Nota Técnica de Prevención 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I).

▶ Nota Técnica de Prevención 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II).

Generalitat de Valencia. Consellería de Sanitat. Servicios de prevención de riesgos laborales. Guía de prevención y actuación ante una agresión.

UGT. Secretaria de salud laboral y medio ambiente. Protocolo de prevención y actuación ante la violencia y agresiones en el trabajo.

APAF- Madrid. Asociación de profesional de agentes forestales de la Comunidad de Madrid. Protocolo de actuación frente a situaciones conflictivas.

Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y A.A. S.S. de Madrid. Manual orientativo prevención y actuación ante agresiones a trabajadores/as sociales.



**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 2048-2015