

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL GOBIERNO DE LA RIOJA, ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O DE VIOLENCIA.

El Gobierno de la Comunidad Autónoma de La Rioja es consciente de la importancia que para sus trabajadores supone desarrollar su labor en un clima de confianza, respeto y seguridad, ofrece unas pautas a seguir ante una las situaciones derivadas de posibles agresiones provocadas por cualquier administrado, contra los trabajadores en el ejercicio de su profesión y que cause un daño físico o psicológico en la persona o bien perjudique la propiedad en alguno de los supuestos siguientes:

- Amenazas.
- Abusos verbales o físicos.
- Comportamientos intimidatorios.
- Ataques físicos.

CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN:

1. Identificar aquellos indicios que pudieran asociarse como ataques a los trabajadores, tales como:

- Lenguaje inadecuado y tono alterados.
- Gestos amenazadores.
- Ira y frustración expresadas verbalmente.
- Arengas al resto de usuarios poniéndoles en su contra.
- Presencia de un arma, etc.

2. Mantener conductas que permitan que no se descontrole la ira del usuario:

- Actitud tranquila.
- No responder a amenazas con amenazas.
- Ser asertivos.
- Estar alerta.
- Evaluar la situación.

a) Actuación en situación de violencia controlada (sin ataque físico):

- Intentar calmar la situación.
- Invitar a los administrados, y a sus acompañantes si los hubiera, a que se manifiesten de forma correcta.
- Invitar al administrado, y a sus acompañantes si los hubiera, a que abandone el lugar de trabajo.
- Utilizar un lenguaje y tono de voz serenos.

b) Actuación en situación de violencia incontrolada:

- Tratar de controlar la situación por los medios disponibles en dicho centro.
- Si no se pudiera controlar la situación, salir del lugar de trabajo en el que se encuentre, sin dar señales de estar asustado.
- Reclamar ayuda a los compañeros más próximos para intentar neutralizar la situación de violencia.
- La forma de realizar esta solicitud de ayuda no debería transmitir sensación de temor, todo lo contrario se realizará con la mayor serenidad.
- Requerir el auxilio de la vigilancia de Seguridad del centro, caso de que la hubiere.
- Si con las situaciones anteriores persistiera la situación de violencia, llamar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local) a través del teléfono de Emergencias 112, solicitándoles su presencia en el lugar de los hechos donde se esté produciendo la agresión.

Al objeto de tener constancia de los hechos acaecidos, se debe comunicar verbalmente al superior jerárquico los hechos que se hayan producido.

Igualmente se dejará constancia de los hechos, por escrito empleando para ello el documento oficial Anexo I y que estará a disposición de todos los trabajadores en el centro de trabajo, el cual servirá como Registro de Agresiones, lo que permitirá un seguimiento de las agresiones producidas.

ACTUACIÓN TRAS LA AGRESIÓN

1. Si el trabajador agredido precisa asistencia sanitaria, será trasladado a la Mutua de Accidentes de Trabajo (Mutua Universal, c/ Barrera nº 20 de Logroño). Si ésta estuviera cerrada el traslado se realizará al lugar dispuesto por ella para el tratamiento del accidentado, y en última instancia en el Servicio de Urgencias del Hospital San Pedro.
2. Se tramitará el correspondiente accidente de trabajo, si del suceso se derivan lesiones el trabajador.
3. Se solicitará el correspondiente parte de lesiones, en el centro donde se ha realizado la atención médica, pues es importante a la hora de emprender las posibles acciones judiciales en defensa de sus legítimos intereses.
4. Se elevará comunicación del la actuación violenta, tal como se ha indicado anteriormente a través del documento oficial **Anexo I**, a su superior jerárquico, quien será el encargado de dar traslado a la Secretaría General Técnica de la Consejería en la que han ocurrido los hechos.

3. Del incidente o accidente laboral se dará traslado, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, que será el encargado de iniciar la investigación a que haya lugar.

4. Si el trabajador precisase asistencia psicológica, ésta será solicitada por el trabajador a los médicos del Servicio de Prevención, por los procedimientos habitualmente establecidos.

