

- Establecer una política de empresa en contra de la violencia.
- Elaboración y difusión de un protocolo de gestión de conflictos y violencia en el lugar de trabajo.
- Registro de episodios e incidentes violentos.
- Elaboración de un mapa de riesgos, según los datos del registro de incidentes.
- Estudio de incidentes y determinación de factores que puedan favorecer dichos incidentes (esperas, errores de actuación, falta de recursos,...)
- En aquellas actividades o áreas dónde el riesgo sea más alto, reforzar con personal de seguridad y diseño de centros más seguros, teniendo en cuenta la legislación vigente en materia de seguridad:
 - Interponer barreras entre trabajadores y usuarios en aquellas actividades de más riesgo.
 - En aquellas actividades de previsible mayor riesgo contar con vigilantes de seguridad y visibilizar los sistemas de seguridad. Dispositivos de alarma o sistemas de aviso y comunicación para poder alertar de situaciones problemáticas y conflictivas.
 - Colocación de videocámaras de vigilancia.
 - Salidas alternativas en los espacios de trabajo.
 - En actividades que se consideren de riesgo, los trabajadores no deben estar solos con los usuarios.
 - Visibilizar los sistemas de seguridad.
- El diseño de centros debe tener en cuenta el tipo de actividad que se realiza valorando que las medidas de seguridad no supongan una dificultad añadida en el desarrollo del trabajo y/o el deterioro de la calidad del servicio prestado.

SECRETARÍA DE ESTADO
DIRECCIÓN GENERAL DE
LA SEGURIDAD SOCIAL



PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL 2015



MAZ MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº11

www.maz.es @mutuamaz /mutua-maz /mutuamaz



Contribuimos a fomentar un entorno de trabajo libre de violencia



LOGO

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO



Área de Actividades Preventivas

VIOLENCIA en el Trabajo

El aumento de la violencia en los centros de trabajo se evidencia como una realidad que determina uno de los riesgos psicosociales más importantes, ya que atenta contra la dignidad de los trabajadores, amenaza las relaciones interpersonales en el trabajo y tiene unas consecuencias adversas sobre la persona que la sufre y sobre la propia organización, que van desde la desmotivación y falta de satisfacción en el trabajo, hasta los daños emocionales y físicos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como:

“Aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícita o implícitamente su seguridad, bienestar o salud”.

ACTIVIDADES CON MÁS RIESGO DE VIOLENCIA TIPO I Y TIPO II



Los que trabajan en contacto con el público

Los que trabajan con objetos de valor

Los que trabajan con personas en situaciones conflictivas (psiquiátricos, prisiones,...)

Los que trabajan solos o en horarios poco frecuentados

Sobre las consecuencias que la violencia tiene sobre la víctima, es importante considerar que los efectos de la violencia sufrida no se reducen al momento de la agresión o al tiempo de la recuperación física de los posibles traumas físicos sufridos, sino que en muchos casos conllevan secuelas que producen patologías tan severas como el trastorno de estrés postraumático, por lo que es importante realizar un seguimiento de los efectos en la víctima para poder determinar un tratamiento específico

Actuaciones dirigidas a evitar que la víctima sufra daños adicionales y/o limitar los daños sufridos:

SOBRE LOS
TRABAJADORES

CONTRA LOS
AGRESORES

TRAS EL
INCIDENTE

No dejar sola a la víctima después de sufrir una agresión

Recibir apoyo de la dirección

Facilitar a la víctima los procedimientos administrativos y legales necesarios

Proporcionar apoyo médico y psicológico a la víctima, tanto de forma inmediata como con posterioridad, si padece estrés postraumático