

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

**PREVENIR UNA AGRESIÓN
ANTE UNA AGRESIÓN INMINENTE**

- COMUNICACIÓN EFICAZ**
- Escucha activa.
 - Utilizar un tono de voz firme, pero cordial.
 - Evitar usar insultos, amenazas o coacción.
 - Evitar falta de interés, frialdad o menosprecio.
 - Evitar transmitir una información que no corresponda con la realidad.
 - Evitar dar la espalda al personal usuario.

¿Se calma?

Sí →

FIN

- AVISAR al compañero más accesible y/o al personal de seguridad del centro.
- BUSCAR vías de escape.

¿Se solucionó?

Sí →

FIN

- 1.º Distancia de seguridad.
- 2.º Intentar abandonar el lugar.
- 3.º Avisar a compañeros/as o al personal de seguridad (si le hubiera).
- 4.º Avisar al 112.

¿Agresión?

No →

FIN

ASISTENCIA SANITARIA

Parte de Asistencia para acudir a la Mutua Montañesa o Mutualidad correspondiente:

MUTUA MONTAÑESA SANTANDER:
Avda. Faro - Pintor Eduardo Sanz, 19
Tel. 942 204 100.

MUTUA MONTAÑESA TORRELAVEGA:
Avda. España, 8 - Tel. 942 892 850.

ASISTENCIA PSICOLÓGICA

Derivado por la Mutua Montañesa, previa consulta

ASISTENCIA JURÍDICA

- Responsable de Centro o Secretaría General

↓
- Servicios Jurídicos del Gobierno de Cantabria