

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

PREVENIR UNA AGRESIÓN

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?

No

Sí



FIN

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

¿Se solucionó?

No

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?

Sí

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

ANTE UNA AGRESIÓN
INMINENTE

AGRESIÓN