

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL EN EL TRATO CON PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN

FRANCESC MARTÍ FERNÁNDEZ

fmarti@mc-mutual.com

MC MUTUAL

LAS AGRESIONES QUE SUFREN LOS PROFESIONALES QUE ATIENDEN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN, COMO PACIENTES O USUARIOS, SE HA CONVERTIDO EN UN PROBLEMA DE CRECIENTE IMPORTANCIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS. LAS RELACIONES QUE LOS TRABAJADORES ESTABLECEN CON OTRAS PERSONAS EN EL ÁMBITO DE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS PUEDEN DERIVAR EN OCASIONES EN COMPORTAMIENTOS VIOLENTOS, SUPONIENDO UN IMPORTANTE RIESGO TANTO PARA LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES, COMO PARA LA PROPIA ORGANIZACIÓN. MC MUTUAL, CONSCIENTE DE ESTA REALIDAD HA DESARROLLADO DIVERSOS PRODUCTOS PARA FACILITAR A LAS EMPRESAS MUTUALISTAS LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL EXTERNA.

Estos productos, que fueron presentados el 4 de julio de 2012 en una jornada organizada por MC MUTUAL para tratar esta problemática, consisten básicamente en una guía para implantar planes de prevención de la violencia laboral exter-

na, y en una campaña de sensibilización para los trabajadores.

La "Guía de implantación del Plan de Prevención de la violencia laboral y gestión de conflictos con personas ajenas a



la organización” tiene por objeto facilitar pautas generales de orientación y recomendaciones prácticas para todas aquellas empresas mutualistas que tratan de afrontar la violencia en los lugares de trabajo. Se ha elaborado con el afán de ser una herramienta de referencia para promover la elaboración de instrumentos adaptados a la realidad de cada organización, y se estructura en base a los siguientes apartados:

- Definición de una Política contra la violencia laboral.
- Evaluación de las condiciones de trabajo que pueden suponer factores de riesgo.
- Adopción de medidas para la prevención y control de los riesgos encontrados.
- Formación e información para los trabajadores expuestos.
- Elaboración de protocolos para el control y atenuación de las consecuencias.
- Atención y apoyo a los trabajadores afectados.

■ Supervisión y evaluación de las medidas adoptadas. Puede acceder a esta guía en el apartado de Actividades Preventivas de la Web de MC MUTUAL, o haciendo clic [aquí](#).

Por otro lado, la campaña titulada “Expuestos a la agresión” está diseñada para que la empresa pueda implantarla con sus propios medios, combinando los distintos materiales disponibles: carteles y trípticos, presentaciones *Power-Point* para las sesiones de presentación y sensibilización, manuales para la formación a los trabajadores, y otros materiales de soporte digital.

Además, para orientar a la empresa en la aplicación de los diferentes materiales disponibles se facilita una guía de implantación donde se definen las fases y materiales que componen la campaña.

La implantación de estos materiales satisface varios objetivos como son: sensibilizar a los trabajadores para la adquisición de buenas prácticas en la gestión de conflictos y la prevención de la violencia, aportar herramientas y

estrategias para prevenir los riesgos e implicar a todo el personal de la empresa en la reducción de las situaciones de violencia.

Estos materiales son una buena herramienta para facilitar las medidas de integración de la prevención en los distintos ámbitos de la organización, tal como establece la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

La aplicación de estos productos en la organización va a favorecer la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y a repercutir positivamente en la calidad de vida de los trabajadores.

Aquellas empresas mutualistas interesadas en la campaña, pueden solicitarla enviando un correo electrónico a info@mc-mutual.com, o poniéndose en contacto con la persona de su centro MC MUTUAL de referencia.

