

Guía de implantación de la campaña **Expuestos a la agresión**



Campaña para la gestión de conflictos y prevención de agresiones en el trato con usuarios



ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Objetivos de la campaña	3
3.	Público objetivo.....	4
4.	Fases de la campaña.....	4
5.	Materiales de la campaña.....	7
6.	Gestión de incidencias.....	12
7.	Seguimiento de la campaña.....	12



1. Introducción

La presente guía recoge los materiales y criterios de implantación de la campaña **Expuestos a la agresión**, a fin de guiar a la persona de la empresa que asuma su puesta en marcha, sobre los elementos que la integran, la funcionalidad de cada uno de ellos y los aspectos a considerar para su correcta aplicación.

2. Objetivos de la campaña

Expuestos a la agresión es una campaña de sensibilización y prevención de las agresiones en el trato con usuarios, dirigida a trabajadores de cualquier sector de actividad que trabajen con personas ajenas a la organización con las que pueden darse situaciones de conflicto y agresión.

La implantación de la campaña pretende satisfacer los siguientes objetivos:

- ✓ Sensibilizar a todo el personal sobre la necesidad de prevenir la violencia laboral en el trato con los usuarios.
- ✓ Fomentar la correcta gestión del conflicto con el usuario como principal medida preventiva de la violencia en el trabajo.

Los beneficios obtenidos son:

- ✓ Los trabajadores aprenden a comunicarse satisfactoriamente con los demás gracias al desarrollo de las habilidades sociales.
- ✓ Identificación de las causas que generan conflicto con el usuario
- ✓ Disminución de las situaciones de conflicto y agresión por parte de los usuarios en los centros de trabajo
- ✓ Mayor satisfacción del cliente/usuario en relación al trato recibido por los empleados que le atienden.

Los materiales que conforman la campaña están dirigidos a la concienciación y sensibilización de los trabajadores sobre el riesgo de agresión, dándoles a conocer los factores causantes asociados y las técnicas individuales que pueden aplicar para hacerle frente.



Expuestos a la agresión no debe considerarse una formación sobre el riesgo de violencia laboral específica al puesto de trabajo (actividad que la empresa deberá realizar a través de su SPP o SPA), sino una campaña genérica de promoción de la prevención.

Asimismo, aunque la campaña puede contribuir a reducir la incidencia de las agresiones en el trabajo, la empresa debe ser consciente que su efecto no será significativo si no va acompañado por una mejora de las condiciones de seguridad y de organización del trabajo.

3. Público objetivo

Esta campaña va destinada preferentemente a empresas del sector servicios. En especial a aquellas que tratan con usuarios que pueden mostrarse agresivos en un momento determinado; como son servicios sociales, educación o sanidad, así como también, la banca o cualquier otro tipo de comercio.

En general, esta campaña es recomendable para todas aquellas empresas que tengan trabajadores que atienden de un modo u otro, a usuarios, clientes, pacientes, alumnos, etc.

4. Fases de la campaña

A continuación se detallan, cronológicamente, las fases de implantación de la campaña especificando para cada una de ellas las acciones a llevar a cabo y el material disponible.

Fase 1: Presentación

Antes de iniciar la campaña es importante que todos los responsables de su implantación estén informados sobre sus objetivos y contenido, por ello se ofrece una presentación en Power Point que el Técnico de Prevención o, en general, la persona que asuma su puesta en marcha en la empresa puede utilizar con este fin.

Asimismo, antes de poner en marcha la campaña se deberá decidir:

- ✓ **Público objetivo:** Determinar las áreas a las que se dirigirá la campaña (a la totalidad de la empresa, en un área determinada o en varias áreas).
- ✓ **Selección de materiales:** Se seleccionarán los materiales que vayan a formar parte de la campaña. Para ello, se debe tener en cuenta la información facilitada en el apartado 5 del presente manual.



Material de soporte:

- ✓ Presentación de la campaña en formato Power Point.

Fase 2: Implantación

El desarrollo de esta fase estará supeditado a los materiales elegidos y al cronograma establecido. El comunicado de inicio de la campaña a los trabajadores será la primera acción de esta fase. La empresa elegirá los medios de comunicación que considere más oportunos (carta, correo electrónico, etc.).



Material de soporte:

- ✓ Cronograma campaña en formato Excel.
- ✓ Carta de comunicación del inicio de la campaña.
- ✓ Folleto informativo: Material utilizado en la campaña para divulgar la información básica y fomentar la concienciación y participación de los trabajadores en la campaña.
- ✓ Curso online: Disponible en el campus virtual de MC MUTUAL. Ofrece formación a los trabajadores sobre la violencia laboral y cómo afrontarla.
- ✓ Manual del curso online: Para aquellos trabajadores que no disponen de conexión online, se puede distribuir el curso en formato pdf.
- ✓ Sesión de sensibilización: Presentación en formato Powerpoint para fomentar entre los trabajadores las buenas prácticas en la contención de la violencia laboral.
- ✓ DVD: Para reforzar los conocimientos adquiridos en la sesión de sensibilización o como un producto más de la campaña, independiente de la sesión.

Fase 3: Valoración de los resultados

Al finalizar la campaña, se recomienda valorar la influencia que ha tenido ésta sobre la mejora de las condiciones de trabajo. Con este objetivo la empresa puede analizar algún índice que le ayude a valorar la efectividad de la misma.

La elección del índice está supeditada a los sistemas de información que tenga la empresa implantados previamente. Por ejemplo, si la empresa lleva un registro de las agresiones comunicadas por los trabajadores, puede observar si hay un incremento de estos comunicados como consecuencia de la sensibilización de los trabajadores en relación a las agresiones. También pueden analizarse otros parámetros como satisfacción del cliente, número de quejas por parte del usuario, o satisfacción de los trabajadores con la propia campaña.

5. Materiales de la campaña

A continuación se describen los materiales, listados en el apartado anterior, que MC MUTUAL pone a disposición de la empresa para implantar la campaña **Expuestos a la agresión**. La utilización de todos los materiales contribuye a la mejora de las condiciones de trabajo y por tanto al éxito de la campaña, no obstante, puede decidirse no emplear alguno de ellos según las circunstancias concretas de aplicación. Asimismo, la empresa puede adaptar a sus necesidades aquellos documentos que se presentan en formato modificable.



Se autoriza la reproducción total o parcial del contenido del documento siempre y cuando se cite la fuente.

Las ilustraciones que aparecen en el material de la campaña (propias de MC MUTUAL) no podrán ser utilizadas para otros fines y fuera de los documentos en las que están ubicadas.



Presentación de la campaña:

Se trata de una presentación de la campaña en formato Power Point dirigido a la empresa donde se indican: las fases, las acciones a desarrollar y el material de soporte.

Duración estimada: 15 minutos.



Cronograma campaña:

Es el calendario de trabajo a seguir para implantar la campaña, donde se ubican y ordenan en el tiempo las acciones a llevar a cabo. Esta propuesta de cronograma se podrá adaptar a las necesidades de la empresa teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Distribuir la entrega de materiales uniformemente a lo largo de la campaña.
- ✓ No dilatar en exceso unas actuaciones de las otras; se pierde eficacia.
- ✓ Respetar el orden propuesto de los materiales.



PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL		Campaña de gestión de conflictos y prevención de agresiones en el trato con usuarios																											
CRONOGRAMA DE LA CAMPAÑA		1º mes						2º mes						3º mes						4º mes									
Acciones desarrollo de la campaña		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Presentación de la campaña a la empresa																													
Distribución a delegaciones																													
Distribución de material de apoyo (1º parte)																													
Distribución de material de apoyo (2º parte)																													
Distribución de material de apoyo (3º parte)																													
Distribución de material de apoyo (4º parte)																													
Distribución de material de apoyo (5º parte)																													
Distribución de material de apoyo (6º parte)																													
Distribución de material de apoyo (7º parte)																													
Distribución de material de apoyo (8º parte)																													
Distribución de material de apoyo (9º parte)																													
Distribución de material de apoyo (10º parte)																													
Distribución de material de apoyo (11º parte)																													
Distribución de material de apoyo (12º parte)																													
Distribución de material de apoyo (13º parte)																													
Distribución de material de apoyo (14º parte)																													
Distribución de material de apoyo (15º parte)																													
Distribución de material de apoyo (16º parte)																													
Distribución de material de apoyo (17º parte)																													
Distribución de material de apoyo (18º parte)																													
Distribución de material de apoyo (19º parte)																													
Distribución de material de apoyo (20º parte)																													
Distribución de material de apoyo (21º parte)																													
Distribución de material de apoyo (22º parte)																													
Distribución de material de apoyo (23º parte)																													
Distribución de material de apoyo (24º parte)																													
Distribución de material de apoyo (25º parte)																													
Distribución de material de apoyo (26º parte)																													
Distribución de material de apoyo (27º parte)																													
Distribución de material de apoyo (28º parte)																													
Distribución de material de apoyo (29º parte)																													
Distribución de material de apoyo (30º parte)																													
Distribución de material de apoyo (31º parte)																													
Distribución de material de apoyo (32º parte)																													
Distribución de material de apoyo (33º parte)																													
Distribución de material de apoyo (34º parte)																													
Distribución de material de apoyo (35º parte)																													
Distribución de material de apoyo (36º parte)																													
Distribución de material de apoyo (37º parte)																													
Distribución de material de apoyo (38º parte)																													
Distribución de material de apoyo (39º parte)																													
Distribución de material de apoyo (40º parte)																													
Distribución de material de apoyo (41º parte)																													
Distribución de material de apoyo (42º parte)																													
Distribución de material de apoyo (43º parte)																													
Distribución de material de apoyo (44º parte)																													
Distribución de material de apoyo (45º parte)																													
Distribución de material de apoyo (46º parte)																													
Distribución de material de apoyo (47º parte)																													
Distribución de material de apoyo (48º parte)																													
Distribución de material de apoyo (49º parte)																													
Distribución de material de apoyo (50º parte)																													

El responsable de la implantación de la campaña en la empresa deberá efectuar un seguimiento de la campaña, de acuerdo con el cronograma propuesto, para asegurar el éxito de su implantación.



Carta de comunicación del inicio de la campaña:

Es una carta para informar a los trabajadores del inicio de la campaña.
La empresa dispone de una carta tipo en formato Word.



Folleto informativo:

El folleto contiene información básica sobre que es la violencia laboral y como hacerle frente mediante el seguimiento de las instrucciones que en él se detallan. En concreto, el folleto define pautas de comunicación durante el conflicto y de actuación en caso de agresión.

Puede entregarse en formato papel a cada trabajador. Otra posibilidad es colocar un número determinado de ejemplares en una zona de paso o acceso común, para que aquellos trabajadores que lo deseen cojan uno.



Cuando los trabajadores dispongan de correo electrónico, puede distribuirse también en formato pdf.



Curso Online:

El curso online “Prevención de la Violencia Laboral: Contiene información práctica que ayudará a conocer el origen de la violencia laboral y las herramientas para hacerle frente.



En el curso online se tratan los siguientes temas:

- ✓ Definición de la violencia laboral, causas y consecuencias.
- ✓ Criterios generales para la prevención de las situaciones de violencia en los centros de trabajo.
- ✓ La importancia de la comunicación como herramienta para la prevención del conflicto.
- ✓ Técnicas de afrontamiento positivo a situaciones de conflicto basadas en el desarrollo de habilidades sociales (control emocional, asertividad y escucha activa).
- ✓ Técnicas de contención física para la protección y huída en caso de agresión.
- ✓ Introducción a aspectos legales relacionados con la prevención de la violencia laboral.

El contenido teórico se combina con diferentes vídeos y ejercicios interactivos que ayudan a comprender los aspectos principales del curso. Además se incluye otra documentación para complementar sus contenidos.

El curso es accesible a través del *Campus de formación virtual* de MC MUTUAL. **Para pedir información o darse de alta, póngase en contacto con la secretaria técnica del campus virtual de MC MUTUAL** enviando un e-mail a infocampus@mc-mutual.com.

Para dar de alta a los trabajadores es necesario hacerlo a través de las personas de contacto de MC MUTUAL.

Por defecto, el curso estará abierto a los trabajadores durante 2 meses y tiene establecida una dedicación mínima aproximada de 10 horas. Al finalizar el curso el trabajador deberá realizar un examen final para comprobar si se han adquirido los conocimientos previstos.



El curso online sólo será aplicable cuando todos los trabajadores de la empresa adscritos a la campaña dispongan de ordenador y conexión a internet para acceder al mismo. En caso contrario se dispone del manual del curso en formato pdf.



Manual del curso:

Cuando los trabajadores no dispongan de los medios para acceder al curso online, se les puede entregar un ejemplar del manual **Prevención de la Violencia Laboral**.

Su contenido es equivalente al del curso online aunque en este caso no se dispone de elementos interactivos.



Power Point para sesiones de sensibilización:

Se dispone de una presentación en formato Power Point para apoyar las charlas dirigidas a los trabajadores sobre buenas prácticas en la gestión de la violencia laboral.

Desde MC MUTUAL recomendamos la realización de las sesiones presenciales por ser el medio que permite una mayor interrelación entre los asistentes y fomenta la participación activa. No obstante, se dispone también de una formación online que puede complementar estas sesiones o ofrecerse independientemente.





DVD:

El DVD Expuestos a la agresión contiene también información básica sobre la gestión de conflictos y la prevención de las agresiones en el trato con usuarios.

Una copia de su contenido puede colocarse en la intranet de la empresa o en un directorio compartido al que tengan acceso todos los trabajadores, de manera que puedan acceder cuando lo deseen para su visualización. También puede usarse de manera complementaria en la sesión de presentación o en sustitución del folleto.

Duración total del DVD: 20 minutos aproximadamente.

6. Gestión de incidencias

La Dirección de la empresa designará a un responsable que asuma la implantación y seguimiento de la campaña, sería conveniente que esta persona sea también el interlocutor con el Técnico de Actividades Preventivas de MC MUTUAL ante cualquier duda durante la aplicación de la campaña.

Los trabajadores también podrán dirigirse a él (directamente o través de su superior inmediato) para:

- ✓ Solicitar ayuda en la implantación práctica de la campaña en su puesto.
- ✓ Proponer cambios encaminados a mejorar la eficacia de la campaña.

7. Seguimiento de la campaña

Durante la campaña el responsable de implantación de la campaña, junto con los responsables de cada área donde se aplique cuando corresponda:

- ✓ Fomentará el diálogo y mantendrá un compromiso activo.



- ✓ Canalizará las sugerencias de mejora recibidas.
- ✓ Colaborará en la valoración de la campaña y gestionará que los resultados sean comunicados a todo el personal.

La valoración de la efectividad de la campaña se realizará teniendo en cuenta lo indicado en el punto

Fase 3: Valoración de los resultados (pág. 7)



¡RECUERDE!

MC MUTUAL ofrece a sus empresas afiliadas



MC MUTUAL pone a disposición de las empresas y trabajadores autónomos adscritos sus muchos años de experiencia ofreciendo una amplia gama de productos y servicios que contribuyen a la gestión eficiente de la prevención de riesgos laborales (PRL) y la salud laboral.

Publicaciones y audiovisuales

Documentación relativa a prevención de riesgos laborales que engloba: folletos informativos, carteles, guías sobre gestión de la prevención, manuales sobre riesgos y medidas preventivas en distintos sectores de actividades, guías de buenas prácticas para trabajadores, etc. Así como distintos audiovisuales en formato DVD y CD Rom.



Trimestralmente ofrecemos en nuestra web la publicación MC Salud Laboral.

Gestión de la prevención

Materiales y herramientas de utilidad para la gestión diaria de la prevención y salud laboral en la empresa, tanto si ésta asume directamente la prevención como si la tiene concertada externamente: Plan de acción en empresas de especial siniestralidad, Batería MC-UB para la evaluación de riesgos psicosociales, consulta on-line sobre los datos de siniestralidad de la empresa, etc.



Asesoramiento

Facilitamos asesoramiento técnico especializado en las diferentes disciplinas: Seguridad en el trabajo, Higiene industrial, Ergonomía y Psicología aplicada. Contamos también con un servicio de asesoramiento on-line sobre temas de prevención y salud laboral (Consultas de Prevención). Colaboramos con las empresas, telefónicamente o mediante visitas de asesoramiento, dando respuesta a las dudas que les puedan surgir en la aplicación de la normativa de PRL o durante la puesta en práctica de sus programas de prevención.

Promoción, educación y cultura preventiva

MC MUTUAL organiza periódicamente charlas, jornadas y seminarios de sensibilización sobre buenas prácticas en prevención (dirigidos a trabajadores) y temas específicos de ámbito técnico (ruido, carga física, riesgos psicosociales, etc.). Facilitamos campañas para favorecer Conductas Preventivas Responsables y otras herramientas para concienciar a los trabajadores sobre determinados riesgos (como la Escuela de Espalda).

MC MUTUAL organiza también los premios “Antonio Baró” y “MC 28 de abril”.



Puede obtener más información en <http://www.mc-mutual.com>