

COM ACTUAREM

després del succés?

MESURES CORRECTORES
D'ACOMPANYAMENT, SUPORT I
ASSISTÈNCIA EN EL TEMPS
A LES VÍCTIMES:

- ♥ Comunicant-ho al Servei Assistencial de Salut (SAS), per dur a terme l'assistència sanitària necessària (mèdica i psicològica, si escau)
- ♥ Posant-ho en coneixement de la Gerència de la UAB, a fi de determinar la necessitat d'emprendre accions judicials en nom de la UAB.
- ♥ Valorant l'aplicació de mesures disciplinàries per part dels òrgans de decisió corresponents, quan el personal implicat siguin estudiants, empreses concessionàries o de prestació de serveis
- ♥ Duent a terme les tasques de reparació necessàries en cas d'afectació a les instal·lacions.
- ♥ Establint un pla d'actuació en cas necessari per al restabliment de l'activitat laboral.



“

SI ETS VÍCTIMA O DETECTES UN EPISODI

de violència laboral d'origen
extern i treballes a:

Campus de Bellaterra

Truca a:



93 581 25 25

A la resta de Campus

El personal ha de seguir les consignes establertes a cada centre.

REGISTRE d'accidents i incidents / comunicat de risc:

Per tal de conèixer la incidència real d'aquest tipus d'episodis, cal conscienciar-nos de la necessitat de la seva comunicació, fent servir el formulari:

 **Formulari en cas d'accident o incident**
https://eformularis.uab.cat/web/area_prevenccio/informeaccidents

En el cas que només s'hagin produït danys materials, qui ha d'emplenar el formulari és la persona responsable de l'àmbit o qualsevol dels testimonis.

 **Formulari en cas de detectar un risc**
<https://eformularis.uab.cat/web/risc/eformularis.uab.cat/web/risc/comunicatriscc>

UAB

Universitat
Autònoma
de Barcelona



Prevenició i gestió de casos de Violència ocupacional d'origen extern

QUÈ ENTENEM

per violència ocupacional d'origen extern?

Tota agressió física o conducta verbal (amenaces, insults, injúries..) que coaccionin la voluntat d'una persona o puguin produir-li un dany psicològic.

QUI

pot activar el procediment?

Tot el personal de la UAB que pateixi o detecti una situació que pugui ser considerada com de violència ocupacional d'origen extern.

QUAN

s'activa el procediment?

Quant el fet violent és dut a terme per persones alienes a la UAB i aquest té lloc:



A les instal·lacions de la UAB durant el desenvolupament de la tasca professional.



Fora de les instal·lacions de la UAB, dins o fora de la jornada laboral, sempre que es mostri un nexa de causalitat amb la pràctica professional desenvolupada a la UAB.

No és violència ocupacional d'origen extern:



Actes delictius amb violència no relacionada amb el treball (terrorisme, sabotatge, robatoris....)



Assetjament laboral



Conflictes interpersonals que derivin en situacions de violència...

QUÈ POT DESENCADENAR

un episodi de violència ocupacional d'origen extern



Percepció de l'usuari/a en relació a un servei rebut que entén no s'ha ajustat a les seves expectatives o demandes.



Problemes comunicatius o relacionals entre l'usuari/a i el professional.



Usuaris/es amb trastorns de conducta (alcoholisme, patologia psiquiàtrica, etc.).

COM PREVENIR-LA?

Mesures de caire organitzatiu:



Procediments i normatives clares sobre els processos que impliquen l'atenció al públic (gestió dinàmica de les incidències, agilitat dels processos..).



Formatives: Capacitar per a la de detecció, evitació i actuació enfront d'un episodi de violència.



Informatives: Informar als/les treballadors/es afectats/des dels riscos i les mesures a dur a terme.



Informatives pels usuaris/es: Establir mecanismes de comunicació dels serveis als/les usuaris/es (drets i obligacions, documentació a aportar, horaris d'atenció...).



Estructurals: Disseny d'espais confortables per a la realització de l'activitat.

COM ACTUAR

davant d'una persona amb actitud agressiva?

EVITA:



Cridar o apujar el to de veu.



Tocar la persona que està tenint una actitud agressiva o aproximar-te a ella.



Jutjar, donar ordres o respondre de manera desafiant.



Imitar els seus comportaments o gestos, assenyalar amb el dit, i altres conductes similars d'enuig.

I MANTIGUES LA CALMA.



Davant d'una queixa d'un/a usuari/a:

Intenta entendre el que ha motivat la seva actitud.

Mostra una actitud col·laborativa i empàtica.

Si cal demana ajuda als companys.