



Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Educación y Empleo

Dirección General de Personal Docente

CATÁLOGO DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS VIOLENTAS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS.

- Este documento ha sido elaborado en base al Protocolo de actuaciones ante posibles situaciones de violencia dirigida a trabajadores en el ámbito de los centros educativos y de apoyo a la enseñanza dependientes de la Consejería de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura.
- Este catálogo de medidas, que no son las únicas que se pueden aplicar, tiene como objetivo que los centros lo puedan utilizar como guía para incrementar su nivel de seguridad si lo consideran necesario.
- Antes de comenzar con el análisis de las medidas, es conveniente reseñar que el éxito de su aplicación dependerá, en gran medida, de la implicación de los trabajadores, por lo que es muy conveniente la consulta y, en la medida de lo posible, la participación de los mismos en su diseño e implantación.
- Con objeto de facilitar la gestión del documento, las medidas se han clasificado en varios grupos:

A) Medidas a nivel organizativo:

- Difundir entre los miembros de la comunidad educativa el Protocolo de actuaciones ante posibles situaciones de violencia dirigida a trabajadores en el ámbito de los centros educativos y de apoyo a la enseñanza dependientes de la Consejería de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura.
- Comunicar al Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos cualquier accidente / incidente ocasionado por conductas violentas. Desde dicho Servicio, tras investigar los hechos, se propondrán medidas específicas y además se incluirá el suceso en el registro de agresiones que se integra en la memoria anual.
- Denunciar ante la Administración Educativa cualquier comportamiento de los trabajadores que se considere que pueda suponer alguna falta.
- Incluir en el Reglamento de Régimen Interior del Centro normas de convivencia para favorecer las relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa. El Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos tiene publicadas en su página web algunas fichas de prevención que pueden servir de ayuda: “**Relaciones saludables entre trabajadores**”, “**Conductas que no deben ser permitidas en el lugar de trabajo**”, etc.

- ➔ Establecer en dicho Reglamento las medidas disciplinarias, a nivel de Centro, ante eventuales situaciones de violencia y aplicarlas con puntualidad y rigurosidad.
- ➔ Establecer, en el plan de emergencias del Centro, procedimientos de actuación claros en caso de agresión (qué hacer, dónde ir, cómo pedir auxilio, a quién, etc.). En caso de que produzca algún incidente, es conveniente evaluar la eficacia de las medidas previstas.
- ➔ Si se han registrado incidentes violentos, estudiar con los cuerpos de seguridad, posibles medidas: presencia de los mismos en momentos críticos, protocolos de comunicación, etc.

B) Medidas referentes al entorno de trabajo:

- ➔ Controlar el acceso de personas ajenas al Centro o a ciertas zonas del mismo, especialmente si se han producido incidentes con anterioridad. A tal fin debe estudiarse cuidadosamente:
 - ★ La organización de la entrada y salida de alumnos.
 - ★ El desarrollo de las actividades en jornada de tarde (en general hay menos personal) como tutorías, actividades formativas complementarias, etc.
- ➔ Distribución y disposición de los espacios:
 - ★ Ubicar las zonas de atención al público en lugares próximos a otros donde haya habitualmente más trabajadores (su simple presencia servirá de elemento disuasorio y, en caso de incidentes, podrán prestar ayuda rápida).
 - ★ Cuidar el diseño de las zonas de atención al público, evitando zonas que no sean visibles con facilidad desde espacios comunes.
 - ★ Si se registran incidentes, incrementar la distancia física entre trabajadores y público estableciendo zonas de acceso restringido para los primeros (con entrada independiente y sin comunicación entre ambas), instalando mostradores más altos y/o más anchos, ventanillas, etc.
 - ★ Habilitar zonas de espera confortables, con capacidad suficiente. Sería conveniente contar en las mismas, para amenizar eventuales esperas, con revistas, música suave, etc.
 - ★ Delimitar las zonas donde deban formarse las colas con cintas u elementos similares.
 - ★ Delimitar un espacio, junto a la zona de atención al público, que proporcione suficiente intimidad a trabajador y usuario.
 - ★ Hacer públicas las normas de comportamiento exigidas al público mediante carteles en las zonas de espera / atención al público.
- ➔ Mantener una buena iluminación tanto interior como exterior de las diferentes zonas utilizadas durante todo el horario de funcionamiento del Centro.

- ➔ Con objeto de reducir al mínimo imprescindible los niveles de estrés y ansiedad de las personas especialmente irritables:
 - ★ Mantener las dependencias del Centro en un buen estado de orden y limpieza.
 - ★ Disminuir el ruido ambiental al mínimo posible.
 - ★ Controlar los malos olores.
- ➔ En los centros en los que por sus características particulares sea necesario:
 - ★ Estudiar la necesidad de monitorizar las entradas y zonas de mayor riesgo.
 - ★ Dotar a los puestos de trabajo sometidos a mayor riesgo de sistemas de alarma que permitan avisar con facilidad de que se está sufriendo un incidente violento.
- Estas posibilidades deben tenerse muy en cuenta cuando se planifiquen reformas en el Centro, pues es el momento más adecuado para llevar algunas de ellas a la práctica.

C) Medidas relativas a procedimientos de trabajo:

- ➔ En momentos de mayor nivel de afluencia de usuarios (como en periodos de matriculación, gestión de becas o reclamaciones) regular la afluencia de público estableciendo un procedimiento de cita previa o fechas u horarios diferentes para cada trámite, para cada curso, etc.
- ➔ Habilitar mecanismos para la correcta gestión de colas: números, carteles informativos, etc.
- ➔ Informar a los usuarios acerca de los trámites, horarios, forma de efectuar quejas o sugerencias y cualquier otro aspecto que pueda serles de interés. De esta forma se reduce su incertidumbre y se minimizará su irritabilidad ante esperas u otros inconvenientes. Para ello pueden editarse folletos, carteles, etc.
- ➔ Atender las situaciones / momentos de mayor demanda de trabajo con el mayor número de trabajadores posible.
- ➔ Proporcionar a los trabajadores la formación e información necesaria antes de encomendar tareas que pudieran generar conflictos con el público.
- ➔ Evitar encargar a trabajadores sin experiencia este tipo de trabajo, al menos sin apoyo de un compañero.
- ➔ En aquellos centros que por sus características particulares, presenten tareas con un nivel mayor de riesgo:
 - ★ Rotar el personal que lleve a cabo las mismas.
 - ★ Evitar que dichas tareas se tengan que ejecutar en solitario.

D) Medidas a adoptar respecto a los trabajadores:

- ➔ Realizar una acogida correcta de los trabajadores en el Centro, facilitándoles la información y medios necesarios para el desempeño de su labor.
- ➔ Diseñar las tareas de forma que el trabajador tenga autonomía y control sobre el desarrollo de la misma y conozca los objetivos. Es recomendable un estilo de dirección no autoritario y fomentar, en la medida de lo posible, la participación de los trabajadores en la redefinición de las tareas y objetivos.
- ➔ Adoptar medidas para que la comunicación ascendente, descendente y horizontal sea fluida. Reuniones grupales periódicas, ya sean formales o informales, tablones de anuncios, correo electrónico, redes sociales, etc.
- ➔ Fomentar los vínculos sociales entre los trabajadores.
- ➔ Supervisar periódicamente la adaptación de los integrantes de la plantilla al Centro y al puesto de trabajo.
- ➔ Facilitar la formación de los trabajadores en habilidades sociales y control emocional con el fin de obtener competencias que les permitan afrontar situaciones de riesgo (tanto con personal del Centro como con personal ajeno al mismo) y gestionar su estrés con efectividad.
- ➔ Fomentar la formación en técnicas de relajación y la práctica de las mismas.