

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS

Popular

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS

A pesar de que nuestro Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene publicado y plenamente operativo el “PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA, DE CARÁCTER INDIVIDUAL O COLECTIVO: CONCENTRACIONES Y/O AMENAZAS DE OCUPACIÓN EN SUCURSALES”, dadas las especiales circunstancias que concurren en la actualidad, se ha considerado adecuado reforzar dicho protocolo con una serie de recomendaciones,



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS

En situaciones de excepcional naturaleza en las que, potencialmente, tengamos que gestionar reacciones por parte de terceras personas que puedan suponer conductas intimidatorias o dotadas de un componente de agresividad verbal o físico, las pautas o recomendaciones a seguir se concretan en los siguientes aspectos:

1º) Prestar especial atención no sólo a la comunicación verbal sino también a la comunicación no verbal, a todos los niveles, que puede presentar la persona:

Empleo de un tono de voz excesivamente alto, gritos.

Movimientos nerviosos

Tensión en su rostro

Mirada de ira

Respiración rápida

Braceo o gesticulación excesivo

Puños cerrados

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- 2º) Tenemos que estar preparados y alerta para identificar lo antes posible este tipo de situaciones conflictivas, prestando especial atención a todos los detalles,
- 3º) En este tipo de situaciones, procuraremos mantener una distancia prudencial sobre la persona que muestra hostilidad (equivalente a la longitud del brazo), tratando de esta forma de no invadir su espacio personal y que no se invada el nuestro.
- 4º) Mantener el equilibrio emocional y el control de nuestras reacciones, NO respondiendo en ningún momento a las provocaciones , amenazas o insultos que se nos puedan realizar:

Tenemos que tener muy claro que la opinión y valoración que de una situación pueda realizar una persona con la que estamos interactuando, aunque pudiéramos no compartirla, tiene que ser respetada,
- 5º) Como profesionales que somos, nos dirigiremos a la persona con profesionalidad, amabilidad y siempre sin elevar el tono de voz, pues los gritos sólo contribuyen a incrementar el nivel de tensión por ambas partes,



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS

6º) Es muy importante que realicemos una escucha activa, atenta y respetuosa , evitando cualquier tipo de gesto o respuesta que pudiera ser interpretando como condescendiente, de poco interés por lo que se nos traslada, menosprecio o bien impaciencia por nuestra parte,

Dejar que la persona pueda hablar sobre su situación sin interrupciones, explicando sus sentimientos, decepciones, frustraciones, puede permitir rebajar, en parte, su nivel de tensión y ansiedad,

7º) Por nuestra parte trasladaremos comprensión hacia su situación y trataremos de explicarle que, en este caso, la medida adoptada ha sido ajena al personal del centro de trabajo, impuesta por el FROB y el BCE, por lo que no está en nuestra mano el actuar frente a dicha situación, dirigiéndolo, en todo caso, a trasladar cualquier aspecto sobre este particular a la Oficina del Accionista, facilitándosele los datos necesario para que contante con dicha Oficina (Servicio de atención al accionista: teléfono.- 915207265; email.- accionista@bancopopular.es; correo postal.- Ortega y Gasset, 29 28006-Madrid)

8º) En caso de que la persona siga insistiendo en sus argumentos y pretensiones, le indicaremos con la mayor cordialidad posible que desde la Oficina no podemos ofrecerle más ayuda o colaboración y, en todo caso, reiterarle que desde la Oficina del accionista, le podrán facilitar todas las aclaraciones que estime necesarias. (Servicio de atención al accionista: teléfono.- 915207265; email.- accionista@bancopopular.es; correo postal.- Ortega y Gasset, 29 28006-Madrid)

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- 9º) En el supuesto de que la tensión de la situación vaya en aumento y se perciba que la persona no atiende a razones o que su respuesta puede poner en peligro nuestra integridad física, nos veríamos en la obligación de denunciar los hechos ante la Policía, efectuando llamada al 112,

En tal caso, se trataría de detallar de forma ordenada y objetiva los hechos acontecidos. La denuncia puede ser verbal o escrita y no está sujeta a especiales requisitos formales. Sólo requiere un relato veraz de los hechos, para que sean investigados.

- 10º) Todos los equipos de Recursos Humanos canalizarán las acciones derivadas de este tipo de actos, poniendo a disposición de los afectados, toda la asistencia y apoyo que a todos los niveles se pueda precisar (Servicios Jurídicos, Seguridad-Infraestructuras, Prevención de Riesgos Laborales, etc),

Igualmente, en caso de mediar denuncia, se dará traslado del Acta de la misma así como de las notificaciones que se reciban a los equipos de Recursos Humanos, para que desde Servicios Jurídicos se pueda facilitar la asistencia y colaboración que sea necesaria



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS

SITUACIONES QUE SE PUEDAN PRODUCIR FUERA DE LA OFICINA.

- 1º) En caso de sufrir cualquier tipo de amenaza o agresión verbal o física fuera del centro de trabajo, trate de mantener la calma y el equilibrio emocional, evitando responder a las provocaciones o insultos que pueda recibir. Por su seguridad, lo más aconsejable es el tratar de abandonar el lugar a la mayor brevedad posible,
- 2º) En el supuesto de que no le fuese posible abandonar el lugar y percibiese que la situación no se puede reconducir racionalmente, ponga los hechos en conocimiento de la Policía para denunciar la situación en los términos indicados anteriormente, contactando a la mayor brevedad posible con Recursos Humanos para que se le pueda prestar toda la ayuda, asistencia y apoyo que pueda precisar,
- 3º) Ante unos hechos de esta naturaleza y en caso de que lo consideren necesario, contactarán con el Servicios de Prevención de Riesgos Laborales para que se les pueda prestar todo el apoyo médico o psicológico que pudiera precisar,



EL INDEPENDIENTE