



## Prevención de la Violencia Ocupacional



### ¿Qué es la Violencia Ocupacional?

Se considera Violencia Ocupacional a las agresiones, en cualquiera de sus formas: física, verbal, o gestos gravemente amenazantes, que se producen contra un trabajador/a, en el desempeño de su actividad profesional o por motivo de ésta.

### ¿Cómo actuar ante una persona muy enfadada?

El primer paso hacia la prevención de una agresión se encuentra en una actitud de **alerta en nuestro trabajo**. La clave está en saber que va a ocurrir antes de que ocurra. Un buen profesional necesita desarrollar un estado mental en la que la súbita aparición de una amenaza no le sorprenda, máxime cuando tiene que trabajar con colectivos en los que la falta de autocontrol está presente.

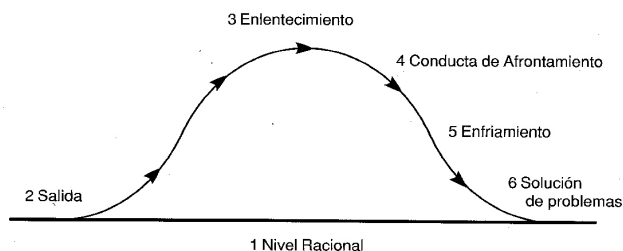
Una actitud verbal hostil o de enfado, generalmente sigue un cierto patrón de actuación emocional:

- 1. Fase racional:** el usuario mantiene un nivel emocional adecuado para poder discutir con él de cualquier problema.
- 2. Fase de “Disparo” o de salida:** cuando las irritaciones o enfados se acumulan, un incidente imprevisto puede hacer que la persona se “dispare” a nivel emocional. Cualquier intento por hacer entrar en razón a la persona en ese momento suele fracasar, lo mejor es escuchar.
- 3. Fase de enlentecimiento:** el estar “fuera de sí” no dura siempre, la reacción de hostilidad acaba por no tener más energía y comienza a venirse abajo.

**4. Fase de afrontamiento:** en este momento, la persona que ha estado escuchando al usuario puede intervenir y decir algo. Decir algo empático reconociendo el estado emocional puede contribuir a que éste se extinga y aparezca una fase de calma.

**5. Fase de enfriamiento:** Si ha resultado la etapa anterior y se ha dicho algo empático, se verá el cambio de actitud en la persona, estará más calmada.

**6. Fase de solución de problemas:** cuando la persona retoma la fase racional de la que salió,



es el momento adecuado para afrontar el problema y/o ayudar a la persona a afrontar su error cuando percibe su mal comportamiento.

### ¿QUÉ HACER?

- Escucha activamente antes de responder. Esperar a que el usuario exprese su irritación sin interrumpirle puede ayudar a que la agresividad disminuya de forma natural.
- Mantén un tono de voz calmado y no elevés el volumen. Es preferible no decir nada a decir algo que haga que aumente la agresividad.
- Cuando veas que la persona se ha calmado, empatiza con ella, haciendo ver que la comprendes, sin necesidad de estar de acuerdo con ella.
- Pide ayuda a otra persona si percibes que no puedes afrontar la situación tú sólo/a.
- Nuestro objetivo es NO perder el control para NO enfrentarnos al agresor.

## ¿QUÉ NO HACER?

- Negarte a escuchar.
- Tratar de calmar al usuario en la fase de disparo, ni en la de enlentecimiento.
- Elevar el volumen de voz para hacerte oír.
- Acercarse a menos de metro y medio si percibes signos de agresividad en el usuario.
- Continuar intentando resolver la situación a pesar de percibirte poco hábil para afrontarla.
- Ocultar tus sentimientos después del incidente.

## Ante el intento de agresión

- Avisa a otros/as trabajadores/as y/o a los cuerpos de seguridad para que se personen de inmediato en el lugar del conflicto.
- Mientras esperas ayuda y en el caso de que la huida no sea posible, intenta establecer una adecuada distancia de seguridad. La distancia aconsejable corresponde con metro y medio aproximadamente.
- En el caso de que sea posible, desplázate hasta un lugar seguro, (busca al personal de seguridad y/o a otros/as compañeros/as), alejándote de la zona conflictiva.
- Si la huida no es posible y la agresión es inevitable, utiliza medios de defensa de forma proporcionada a la agresión. Estas medidas de defensa deberán tener como único objetivo neutralizar la acción del agresor y permitir la huida.

## Qué NO hacer en ningún caso

- Permanecer en la estancia, si la huida es posible.
- Responder a la agresión de forma desproporcionada y con el objetivo de sobrepasar la neutralización de la agresión.
- Dejar de notificar el incidente/accidente al responsable del Centro de trabajo o Unidad y al Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales.

## ¿Y después de la agresión?

- Puedes solicitar asesoramiento legal, a través de tu responsable.
- Del mismo modo puedes solicitar, orientación psicológica al Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales.

## Cómo actuar con residentes con trastornos de conducta

- Sigue estrictamente el protocolo de actuación ante situaciones de violencia que esté vigente en tu centro o unidad.
- Asegúrate de que sigues todas las medidas de seguridad que estén implantadas en tu centro para prevenir agresiones.
- Está alerta para poder actuar cuanto antes (advirtiendo con antelación signos como inquietud, nerviosismo, rechazo a hacer las cosas...).
- Si percibes signos de agresividad No te acerques al residente, al menos nunca sólo/a. Sigue el procedimiento que esté establecido en tu centro.
- Evita las discusiones y no trates de razonar mientras la persona esté agitada. Discutir casi siempre provoca una escalada de la agitación.
- Aborda a la persona con calma, sin posturas amenazantes y una vez que se haya calmado, a ser posible. Si no te queda más remedio que acercarte a ella hazlo sin perder de vista sus manos. Anticipa los pasos que vas a ir dando, y procura no causarle sobresaltos.
- No te tomes las agresiones cómo algo personal. Recuerda con que colectivo trabajas.
- Utiliza técnicas de autocontrol para no dejar que tus propias emociones interfieran en la capacidad de solucionar la situación conflictiva.
- Nunca trabajes sólo/a con personas con pérdida de autocontrol, hazlo siempre en compañía.
- Fórmate en manejo de residentes con trastornos de conducta.

## GOBIERNO DE EXTREMADURA

Consejería de Administración Pública

*Dirección General de Función Pública,*

*Recursos Humanos e Inspección*

<http://ssprl.gobex.es>