

# ACTUACIÓN ANTE EL RIESGO DE AGRESIÓN FÍSICA

## INDICADORES

Tono de voz amenazante, un lenguaje excesivamente calmado correcto o incluso halagador

La contracción de músculos de la cara, una cabeza baja, si se da una mirada directa fija y prolongada

Golpes, patadas al mobiliario, paredes etc...

Cambios de postura rápidos, inquietud, movimientos sin finalidad

Si ante una situación violenta,

## OBSERVA INDICADORES DE PROBABLE AGRESIÓN FÍSICA:

- Usa los sistemas de seguridad, si los hay, y/o avisa de inmediato a tus compañeros.
- Si no es posible abandonar el espacio, trata de protegerte y proteger a las personas que puedan ser agredidas también. Retira los objetos que pueden ser susceptibles de ser utilizados por el agresor y usa los elementos del mobiliario a modo de barrera.
- Si la situación empeora o persiste, avisa a Seguridad si la empresa dispone de este servicio o la policía (091) o al servicio de emergencias (112).
- Mientras llega la ayuda, deja hablar al usuario, no le interrumpas y evita cualquier gesto que pueda ser interpretado erróneamente.

En el caso de que finalmente se **PRODUZCA UN AGRESIÓN FÍSICA:**

- Acude al servicio de urgencias de tu Mutua, Hospital o Centro de Salud, donde deberás cumplimentar detalladamente el **PARTE DE LESIONES**.
- Comunica lo ocurrido a tu responsable, para que se active el protocolo de actuación

PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL 2023



MAZ MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº11

[www.maz.es](http://www.maz.es) [@mutuamaz](https://twitter.com/mutuamaz) [/mutua-maz](https://www.linkedin.com/company/mutua-maz) [/mutuamaz](https://www.youtube.com/channel/UC...)



## LA PREVENCIÓN DE AGRESIONES, DESDE EL ÁMBITO LABORAL

**Elaborar mapas de riesgo:** Su objetivo es determinar quien es susceptible de resultar agredido, cómo y dónde. Si existe una alta probabilidad de sufrir el riesgo de forma poco controlable en un determinado sector o actividad, se recomienda valorar la presencia de otro profesional que pueda ayudarte (trabajar en parejas).

**Establecer un plan de actuación de emergencia:** Permitirá dar la voz de alarma para demandar ayuda de forma inmediata.

**Diseño de espacios físicos adecuados:** Posibilita planificar espacios con dos salidas y/o con elementos de mobiliario seguros que faciliten la creación de barreras y distancia para su seguridad personal, en el caso en que no exista manera de abandonar el espacio.

**Elaborar un protocolo de atención al agredido:** El responsable deberá asegurarse de la aplicación del mismo para garantizar una asistencia adecuada del mismo, valorando la gravedad de lo ocurrido.

**Realizar un registro de agresiones:** Facilitará el registro y el archivo de la documentación.

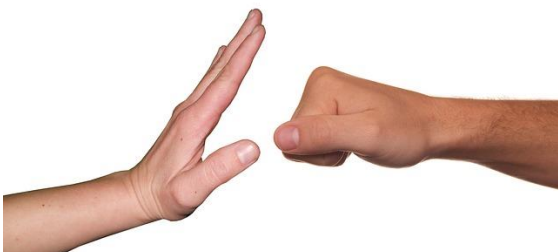
**Otramiento de apoyo jurídico:** En los casos en que haya delito contra patrimonio o si se ha dado intencionalidad, se aconseja que la denuncia la realice la dirección del centro de trabajo, evitando así la personalización del delito con la persona agredida.



LOGO

# PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES

Área de Actividades Preventivas



# La agresión: un riesgo psicosocial cada vez mas frecuente

La última Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-3) de la EU-OSHA, realizada en 2019 **continúa señalando como uno de los factores de riesgo identificados con mayor frecuencia, los conflictos relacionales con clientes, alumnos y pacientes (60 % de las empresas de la Europa de los Veintiocho).**

De hecho, sigue siendo el factor de riesgo más común en sectores como la Educación, la Sanidad y el Trabajo social (79,9 %), la Administración pública (69,95%) y en el Comercio, el Transporte, la Hostelería y el Ocio (61.95 %).

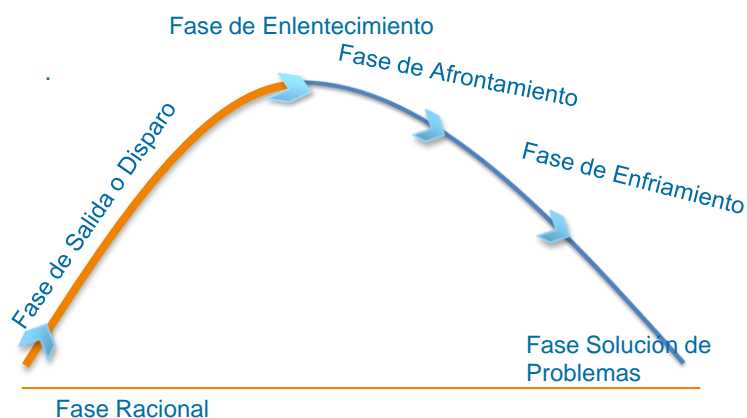
Estas situaciones de violencia habitualmente se producen en la interacción con los usuarios o clientes en el servicio prestado.

Este documento pretende facilitar información y difundir algunas medidas básicas que los trabajadores expuestos a estos riesgos deberían conocer para prevenir y/o afrontar este riesgo.

**La violencia afecta a la dignidad del que lo sufre, y es una importante fuente de estrés y conflicto en el trabajo. Supone un riesgo de deterioro grave de la salud física y mental del trabajador.**

## LA CURVA DE HOSTILIDAD

La reacción de una persona en forma de hostilidad y agresividad, sigue un patrón determinado conocido como curva de hostilidad descrito por **Allaire y Mc Neill en 1983**



**Salida:** Es el momento en que la persona presenta un abandono de su autocontrol y del nivel racional necesario para encarar cualquier asunto. Un gesto, una palabra "enciende o dispara como una chispa" las malas maneras en el interlocutor.

**Enlentecimiento:** Si no hay provocaciones posteriores, la reacción de hostilidad acaba por venirse abajo, llegando a disminuir el nivel de agresividad o grosería de manera natural.

**Afrontamiento:** La persona que ha estado en actitud de escucha e interés puede intervenir en este momento. El contrabalanceo emocional constituye la mejor acción que se puede llevar a cabo en este momento.

**Enfriamiento:** Cuando se pone en práctica la empatía, se observará como la persona en cuestión estará mas calmada.

**Solución del problema:** la persona retorna al nivel racional del que salió. Es el momento óptimo para abordar el asunto motivo de tensión y desaire.

## ACTUACIÓN ANTE LA CONDUCTA AGRESIVA VERBAL



**ROJO, STOP!** En la fase de SALIDA O DISPARO tu objetivo es TRATAR DE NO PERDER EL CONTROL y QUE EL AGRESOR DESCARGUE SU IRA (RECUERDA QUE ES PASAJERA)

1. **Identifica la situación de agresión.** Te ayudará a gestionar mejor tus emociones y favorecer tu auto-control. Evita en la medida de lo posible que tu respuesta sea hostil.
2. **La escucha activa y la empatía** son recursos clave en esta situación, utilízalos!
3. Trata de **no interrumpir al usuario**, mantén una **postura adecuada** y mantén un **tono voz pausado**.
4. **Pide ayuda si no te sientes capaz de afrontar la situación** (reconocer los propios límites) !

**AMBAR, PRECAUCIÓN!** Es la fase de ENLENTECIMIENTO: **EVITA REPLICAR**, continua con la escucha activa y la empatía.

**VERDE, ADELANTE!** Es la fase de NORMALIZACIÓN:

1. Continua mostrando **señales de empatía**.
1. Puedes empezar a realizar **preguntas abiertas** e incluso **plantear posibles alternativas sobre el conflicto o soluciones si las hay**