

ACTUACIÓN ANTE EL RIESGO DE AGRESION 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

/mutuamAZ

/mutua-maz

@mutuamaz

www.maz.es



Actividades Preventivas

Área de

MAZ

espacio.

personal, en el caso en que no exista manera de abandonar el

que faciliten la creación de barreras y distancia para su seguridad

espacios con dos salidas y/o con elementos de mobiliario seguros

Diseño de espacios físicos adecuados: Posibilita planificar

la voz de alarma para demandar ayuda de forma inmediata.

Establecer un plan de actuación de emergencia: Permitirá dar

de otro profesional que pueda ayudarte (trabajar en parejas).

determinado sector o actividad, se recomienda valorar la presencia

probabilidad de sufrir el riesgo de forma poco controlable en un

susceptible de resultar agredido, como y dónde. Si existe una alta

Elaborar mapas de riesgo: Su objetivo es determinar quien es

LA PREVENCIÓN DE AGRESIONES, DESDE EL ÁMBITO LABORAL

la personalización del delito con la persona agredida.

la denuncia la realice la dirección del centro de trabajo, evitando así

contra patrimonio o si se ha dado intencionalidad, se aconseja que

Ofrecimiento de apoyo jurídico: En los casos en que haya delito

archivo de la documentación.

Realizar un registro de agresiones: Facilitará el registro y el

ocurrido.

asistencia adecuada del mismo, valorando la gravedad de lo

deberá asegurarse de la aplicación del mismo para garantizar una

Elaborar un protocolo de atención al agredido: El responsable



LOGO



PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES

Área de Actividades Preventivas

La agresión: riesgo psicosocial dentro del sector sanitario

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 %).

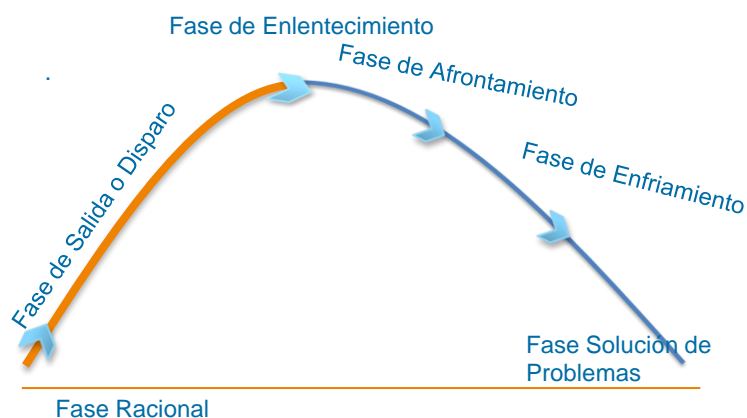
Estas situaciones de violencia se producen en la interacción con los usuarios o clientes en el servicio prestado

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**