

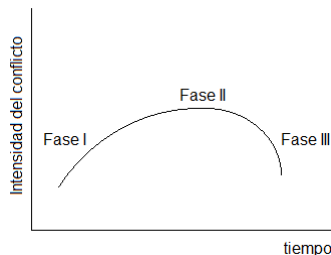
FICHA INFORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN

E-11

CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN

El conflicto tiene una dinámica en parte previsible y sigue un proceso característico de tensión (escalada o disparo), punto culminante (estancamiento o enlentecimiento) y distensión (desescalada o normalización).



Fase I: Escalada del conflicto. Secuestro emocional, abandono del autocontrol y de la racionalidad.

Fase II: Estancamiento de la agresividad, enlentecimiento.

Fase III: Distensión, retorno a la racionalidad.

El enojo o ira que se genera en las personas ante la frustración de las expectativas pasa por estas fases. La manifestación de la ira tiende a extinguirse. De modo general, la intervención recomendada ante estos conflictos es:

1.- Identificar indicios de comportamientos violentos en la persona usuaria, tales como:

- Lenguaje y tono alterados.
- Gestos amenazadores.
- Tensión muscular en brazos y tronco, sentándose en el borde del asiento.
- Dificultad para mantenerse quieta o tranquila, agitando las piernas constantemente.
- Repiqueteo con los dedos en las superficies.
- Golpes al abrir o cerrar puertas.
- Ira y frustración expresados verbalmente.
- Arengas al resto de personas poniéndolas en su contra.
- Señales de uso de drogas o alcohol.

2.- Mantener conductas que permitan que no se descontrola la ira de la persona usuaria. Recordar nuestro objetivo: *no perder el control y atender las emociones. La manifestación de la ira tiende a extinguirse.*

- **Aceptación y autocontrol emocional.** Reconocer internamente nuestro desconcierto. Intentar controlar nuestro propio enojo ante la situación y nuestra impulsividad. *“No entrar al trapo”*.
- **Escucha activa empática.** Escuchar lo que la persona tiene que decir. Mantener la mirada a los ojos de la persona, sin actitud desafiante. Evitar invadir su espacio. No responder a amenazas con amenazas.
- **No interrumpir** con frases razonables como *“A mí no me hable así”, “Es que no me escucha”, “¡Tranquílcese!”*, *“Piense un poco”*, etc. La persona en estos momentos está fuera de control, por lo que son ineficaces.
- **Actuar con asertividad.** Hablar con claridad y franqueza, diciendo lo que se quiere decir, pero sin herir sentimientos. Evitar elevar la voz para hacernos oír. Utilizar lenguaje y tono de voz serenos.
- **Permanecer en alerta.** Si no aparecen nuevos estímulos provocadores, la ira entrará en proceso de extinción. Evaluar continuamente la situación (salida más próxima, ...). Salir del lugar en caso necesario y alertar.

3.- Facilitar la identificación de las causas del enojo y buscar conjuntamente una solución a su necesidad.

- **Dar muestras verbales de empatía.** Parafrasear lo que ha dicho la persona, recogiendo al mismo tiempo el modo en que se siente la misma (*“Por lo que me dice entiendo que.... así que usted está preocupado/a por...”*). En esta paráfrasis, evitar repetir ataques personales e insultos que haya podido decir. Con este resumen de lo que ha dicho la persona, no se busca información adicional ni proponerle soluciones.

- **Facilitar, a través de preguntas abiertas, la manifestación de las causas desencadenantes de su enojo.** Dar muestras de interés por el punto de vista de la otra persona: *“Me hago cargo de que lo ocurrido le ha molestado mucho, ...”*
- **Intentar encontrar posibles soluciones a su necesidad.** Si conseguimos que la persona se plantee qué necesitaría hacer para solucionar su necesidad, mejor que proponer una solución propia.

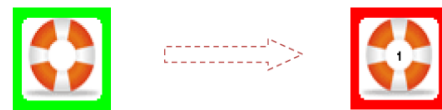
Si no podemos afrontar la situación conflictiva, es importante solicitar ayuda

4.- Alertar de la situación a otras personas. Código alerta. Teléfono 112. Alertcops. Otros sistemas de alerta.

CÓDIGO ALERTA

Aplicación informática que se activa haciendo **doble clic sobre el icono** en pantalla o **mediante teclado**. Pone una alerta en tantos ordenadores del centro como se haya predefinido, emitiendo un mensaje que alerta sobre una agresión. Puede estar conectado a vigilantes de seguridad del centro. Es un **icono flotante** en pantalla, que se puede mover de sitio arrastrando el mismo. Las **falsas alertas** se pueden desactivar pulsando con el botón derecho sobre el icono. Es importante solucionar informáticamente los **fallos en funcionamiento**.

Para más información, consulta la **ficha informativa E-19**



ACTUACIÓN POSTERIOR AL INCIDENTE VIOLENTO

- 1.- Si se requiere **asistencia sanitaria**, se recibirá en la mutua o, en caso de necesitar asistencia inmediata, en el sistema público de salud más próximo (Urgencias, Servicio de Emergencias Sanitarias,).
- 2.- **Comunicar la agresión**, junto al mando intermedio y/o testigos, mediante el formulario CAT. Hacerla llegar al Servicio de Personal correspondiente, a través del cauce establecido.
- 3.- La persona **responsable de centro** se pondrá en contacto con la víctima de la agresión, a través del cauce establecido. Prestará el asesoramiento y asistencia jurídica y gestionará el accidente/incidente. Informará al Comité de Seguridad y Salud correspondiente.
- 4.- El **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales** se pondrá en contacto con la víctima de la agresión para el registro e investigación de la agresión, así como para la vigilancia de la salud posterior.

