

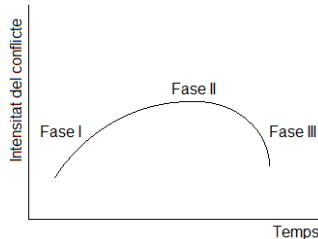
## FITXA INFORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

### PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT UNA SITUACIÓ D'AGRESSIÓ

E-11

#### CONSELLS GENERALS D'ACTUACIÓ

El conflicte té una dinàmica en part previsible i segueix un procés característic de tensió (escalada o tret), punt culminant (estancament o alentiment) i distensió (desescalada o normalització).



**Fase I:** escalada del conflicte. Segrest emocional, abandó de l'autocontrol i de la racionalitat.

**Fase II:** estancament de l'agressivitat, alentiment.

**Fase III:** distensió, retorn a la racionalitat.

L'enuig o ira que es genera en les persones davant la frustració de les expectatives passa per aquestes fases. La manifestació de la ira tendeix a extingir-se. De manera general, la intervenció recomanada davant aquests conflictes és:

#### 1.- Identificar indicis de comportaments violents en la persona usuària, com ara:

- Llenguatge i to alterats.
- Gestos amenaçadors.
- Tensió muscular en braços i tronc, s'asseu a la vora del seient.
- Dificultat per a mantindre's quieta o tranquil·la, agita les cames constantment.
- Repica amb els dits en les superfícies.
- Colps en obrir o tancar portes.
- Ira i frustració expressats verbalment.
- Arengues a la resta de persones posant-les en contra seva.
- Senyals d'ús de drogues o alcohol.

#### 2.- Mantindre conductes que permeten que no es descontrola la ira de la persona usuària. Recordar el nostre objectiu: *no perdre el control i atendre les emocions. La manifestació de la ira tendeix a extingir-se.*

- **Acceptació i autocontrol emocional.** Reconèixer internament el nostre desconcert. Intentar controlar el nostre propi enuig davant la situació i la nostra impulsivitat. *"No seguir el joc"*.
- **Escolta activa empàtica.** Escoltar el que la persona ha de dir. Mantindre la mirada als ulls de la persona, sense actitud desafiadora. Evitar envair el seu espai. No respondre les amenaces amb amenaces.
- **No interrompre** amb frases raonables com *"A mi no em parle així"*, *"És que no m'escolta"*, *"Tranquil·litze's!"*, *"Pense una mica"*, etc. La persona en aquests moments està fora de control i, per tant, són ineficaços.
- **Actuar amb assertivitat.** Parlar amb claredat i franquesa, dient el que es vol dir, però sense ferir sentiments. Evitar elevar la veu per a fer-nos sentir. Utilitzar llenguatge i to de veu serens.
- **Romandre en alerta.** Si no apareixen nous estímuls provocadors, la ira entrarà en procés d'extinció. Avaluat contínuament la situació (eixida més pròxima,...). Eixir del lloc en cas necessari i alertar.

#### 3.- Facilitar la identificació de les causes de l'enuig i buscar conjuntament una solució a la seua necessitat.

- **Donar mostres verbals d'empatia.** Parafrasejar el que ha dit la persona, recollint al mateix temps com se sent (*"Pel que em diu entenc que.... així que vosté està preocupat/ada per..."*). En aquesta paràfrasis, evitar repetir atacs personals i insults que haja pogut dir. Amb aquest resum del que ha dit la persona, no es busca informació addicional ni proposar-li solucions.

- **Facilitar, a través de preguntes obertes, la manifestació de les causes desencadenants del seu enuig.** Donar mostres d'interés pel punt de vista de l'altra persona: *"Em faig càrrec que tot això l'ha molestat/ada molt,..."*
- **Intentar trobar possibles solucions a la seua necessitat.** Si aconseguim que la persona es plantege què necessitaria fer per a solucionar la seua necessitat, millor que proposar una solució pròpia.

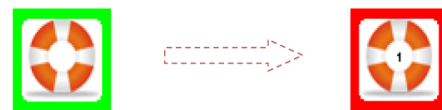
**Si no podem afrontar la situació conflictiva, és important demanar ajuda**

**4.- Alertar de la situació altres persones.** Codi alerta. Telèfon 112. Altres sistemes d'alerta.

#### CODI ALERTA

Aplicació informàtica que s'activa fent **dobte clic sobre la icona** en pantalla o **mitjançant teclat**. Posa una alerta en tants ordinadors del centre com s'haja definit, i emet un missatge que alerta sobre una agressió. Pot estar connectat a vigilants de seguretat del centre. És una **icona flotant** en pantalla, que es pot moure de lloc arrossegant-la. Les **falses alertes** es poden desactivar prement amb el botó dret sobre la icona. És important solucionar informàticament les **fallades en funcionament**.

Per a més informació, consulta la **fitxa informativa E-19**



### ACTUACIÓ POSTERIOR A L'INCIDENT VIOLENT

- 1.- Si es requereix **assistència sanitària**, es rebrà en la mútua o, en cas de necessitar assistència immediata, en el sistema públic de salut més pròxim (Urgències, Servei d'Emergències Sanitàries,...).
- 2.- **Comunicar l'agressió**, al costat del comandament intermedi i/o testimonis, mitjançant el formulari CAT. Fer-la arribar al servei de personal corresponent, a través de la via establida.
- 3.- La persona **responsable de centre** es posarà en contacte amb la víctima de l'agressió, a través de la via establida. Prestarà l'assessorament i assistència jurídica i gestionarà l'accident/incident. Informarà el Comitè de Seguretat i Salut corresponent.
- 4.- El **Servei de Prevenció de Riscos Laborals** es posarà en contacte amb la víctima de l'agressió per al registre i investigació de l'agressió, així com per a la vigilància de la salut posterior.

