

Si estas medidas no funcionan, confía en tus instintos y para, invita a la persona a salir, pide ayuda, sal de la sala o llama a la policía.



¿QUÉ HACER CUANDO SE ES VÍCTIMA DE UNA AGRESIÓN?

- > Sigue las indicaciones del protocolo de violencia laboral de tu empresa, si existe.
- > En su defecto, informa a tu superior inmediato del incidente y procura que quede constancia.



24 horas de atención
900 300 144
www.mc-mutual.com

Ergonomía y Psicosociología aplicada



¿CÓMO PREVENIR LA VIOLENCIA LABORAL?



¿QUÉ ES LA VIOLENCIA LABORAL?

La Violencia Laboral hace referencia a las diferentes situaciones en las que el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques, en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pueden poner en peligro su seguridad, bienestar o salud física o psicológica.

Los profesionales que trabajan con personas (pacientes, clientes..., o usuarios de un servicio en general) tienen mayor riesgo de sufrir agresiones.

¿CUÁLES PUEDEN SER LAS CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA LABORAL?

Para el trabajador:

- > Daños físicos (contusiones, heridas...).
- > Daños psicológicos (ansiedad, depresión...).

Para la empresa:

- > Costes económicos y materiales.
- > Elevado absentismo, pérdida de prestigio, deterioro de la calidad del servicio, etc.



CÓMO PREVENIR LA VIOLENCIA LABORAL:

1. Identificando los indicios de agresividad en el usuario:

Los gestos exagerados, el tono de voz elevado o la tensión pueden ser síntomas de agresividad. Presta atención para poder identificarlos.

Los usuarios pueden responder de forma agresiva cuando:

- > Se sienten víctimas de una injusticia o agravio.
- > Sienten frustración o humillación en relación al trato recibido.
- > Aprenden que un comportamiento agresivo puede darles resultado.
- > Sufren una enfermedad mental o toxicomanía.

2. Gestionando los conflictos con el usuario

- > Escucha activamente: Deja al usuario la posibilidad de expresar sus intereses y necesidades a la vez que le ofreces feedback, de manera que perciba que estás entendiendo su preocupación y malestar. Deja que se desahogue.
- > Comunícate de forma asertiva: Expresa tu opinión de una manera convincente, directa y clara, pero con la precaución necesaria para evitar ofender al usuario.
- > Negocia: No cedas ante la presión e intenta buscar, en la medida de lo posible, el beneficio mutuo. Hazle sentir participe de las decisiones que se acaben tomando.

3. Protegiéndote. Si la violencia va en aumento

Aún habiendo puesto en práctica tus habilidades comunicativas, es posible que la violencia por parte del usuario vaya en aumento. En ese caso, utiliza algunas tácticas verbales y no verbales.



Tácticas no verbales:

- > Muéstrate calmado, centrado y seguro de ti mismo.
- > Mantén una expresión facial neutra y una postura relajada, pero alerta. No hagas movimientos bruscos.
- > Mantén el contacto visual, evitando las miradas prolongadas o desafiantes.
- > Nunca le des la espalda.
- > Mantén una distancia de seguridad.

Tácticas verbales:

- > Intenta calmar al usuario con un tono de voz moderado.
- > No grites, aunque la otra persona lo esté haciendo.
- > No te pongas a la defensiva, sé respetuoso y no respondas a la provocación.
- > Empatiza con sus sentimientos, pero no con su comportamiento.
- > Despersonaliza, explícale que las decisiones no las tomas tú sino que te son impuestas por la organización.
- > No trates de discutir o convencer.
- > Sé honesto, explícale los límites y normas de la empresa.
- > Explícale las consecuencias de su conducta.