

Cómo prevenir la

violencia externa

EMPLEADO PÚBLICO
¡INFÓRMATE!



Junta de Castilla y León

en el trabajo



¿Cómo prevenir la violencia externa en el trabajo?

Identifica los indicios de agresividad en el usuario

- Presta atención, para poder identificarlos, a posibles síntomas de agresividad, tales como:
 - Gestos exagerados.
 - Tono de voz elevado.
 - Tensión.
- Algunas de las situaciones en las que los usuarios pueden responder de forma agresiva son cuando:
 - Se sienten víctimas de una injusticia o agravio.
 - Sienten frustración en relación con el servicio recibido
 - Tienen la percepción de que no han sido tratados adecuadamente.
 - Aprenden que un comportamiento agresivo puede darles resultado.
 - Sufren una enfermedad mental o toxicomanía.



1

Gestiona los conflictos con el usuario

- *Escucha activamente:* deja al usuario que se desahogue mostrándole la posibilidad de expresar sus intereses y necesidades a la vez que empatizas con él, de manera que perciba que estás entendiendo su preocupación y malestar y estás intentando buscar soluciones a sus demandas.
- *Comunicate de forma asertiva:* expresa tu opinión de una manera convincente, directa y clara, pero con la precaución necesaria para evitar que el usuario pueda interpretar negativamente tus palabras y gestos.
- *Negocia:* no cedas ante la presión e intenta buscar, en la medida de lo posible, el beneficio mutuo, dentro de una solución justa u adecuada, haciéndole sentir participe de las decisiones que se acaben tomando.



2


Protégete si la violencia va en aumento

Ante conductas potencialmente violentas (agresiones o provocaciones verbales, actitudes amenazantes, etc.), mantén la calma y trata de contener la situación no respondiendo de la misma manera, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo. No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona que agrede. Utiliza algunas tácticas verbales y no verbales en caso de que la violencia por parte del usuario vaya en aumento.

- *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 organización.
 - Explícale las posibles consecuencias de su conducta.




3



Cómo prevenir la violencia externa en el trabajo


Conocer

Entrenar




Pautas de actuación establecidas en tu centro de trabajo 

Estrategias de... {

- Comunicación
- Habilidades sociales



Cómo actuar ante una agresión COMUNÍCALO !!!

Poner en práctica...	Si la situación persiste...	Situación de violencia incontrolada
<p>Identifica los indicios de agresividad en el usuario</p> <p>Gestiona los conflictos con el usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategias · Comunicación · Habilidades sociales <p>Protégete si la violencia va en aumento </p>	<p>Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad, compañero o persona cercana que le ayude a acabar con la situación de violencia y que sirva de testigo</p> <p>Hacer uso de los sistemas de seguridad y aviso </p>	<p>Procurarse una vía de escape, para abandonar el lugar donde se desarrolla la escena violenta</p> <p>Avisar al inmediato superior jerárquico</p> <p>Llamar al 112</p> <p>Si es posible, tener identificado al responsable de la agresión</p> <p>Solicita asistencia sanitaria, si fuera preciso acudiendo a tu centro asistencial </p> <p>Sigue las indicaciones del procedimiento ante situaciones de violencia en el trabajo</p>

¿Cuáles son las actividades donde más frecuentemente pueden darse situaciones de violencia externa en el trabajo?

Pueden darse con más frecuencia este tipo de situaciones en centros en los que se realicen actividades de atención y/o contacto con el público en todo tipo de servicios que se preste (con los usuarios-destinatarios, directos o acompañantes, de cada tipo de servicio), ya sea en forma presencial, en el centro de trabajo o fuera de él, telefónica o telemática; así como en actividades relacionadas con labores de inspección.

¿Qué hacer cuando se es víctima de una agresión?

- En caso de que la situación de violencia persista:
 - Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad, si lo hubiera. De no ser así se solicitará la presencia de un compañero o persona cercana que le ayude a acabar con la situación de violencia y que sirva de testigo de los hechos.
 - El empleado público afectado hará uso de los sistemas de seguridad y aviso a su alcance, con el fin de dar a conocer su situación, utilizando los mecanismos idóneos para dar aviso sin alertar al agresor.
- En caso de situación de violencia incontrolada:
 - Procurarse una vía de escape, para abandonar el lugar donde se desarrolla la escena violenta y avisar al inmediato superior jerárquico, y si se precisa, reclamar ayuda inmediata a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112.
 - En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.
- Solicita asistencia sanitaria si fuera preciso acudiendo a tu centro asistencial (Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, Sistema Público de Salud, ...).
- Sigue las indicaciones del procedimiento establecido ante situaciones de violencia en el trabajo para comunicar el suceso que se ha producido. Para ello, dispones del modelo de comunicación establecido al efecto en www.empleopublico.jcyl.es, en el apartado de prevención de riesgos laborales.

