



AGRESIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO

1. Introducción

En el proceso laboral la relación con otras personas es lo más habitual y esta relación puede conllevar en sí misma un riesgo de violencia, entendida más allá de la mera agresión física, y que debe incluir cualquier conducta intimidatoria, abusiva o acosante.

En muchas ocasiones, la violencia sigue un curso gradual: se empieza hablando y se pasa a actos de más intensidad por lo que la conducta de los trabajadores puede contribuir a que la situación evolucione como un simple incidente o como una agresión.

2. Tipos de violencia

Una de la clasificación más conocida de la violencia se basa en quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación entre ellas.

Violencia Tipo I: Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación con la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. El mayor riesgo lo tienen los establecimientos comerciales, bancos, almacenes de objetos valiosos, taxistas, cajeros, etc.

Violencia Tipo II: En este caso, existe una relación profesional entre el agresor y la víctima, y la agresión se produce mientras se presta el servicio. Es el caso de agentes de seguridad pública o privada, personal sanitario, profesores, conductores de autobús, personal de atención al público, etc.

Violencia Tipo III: El causante de este tipo de agresión tiene alguna implicación personal con el centro de trabajo o con algún trabajador del mismo. Puede ser una relación laboral (trabajador o extrabajador), personal (cónyuge o ex-cónyuge, pariente) o simplemente una relación con la entidad o el lugar, sin que haya relación previa entre el agresor y la víctima. El origen de la agresión suele estar motivado por un deseo de venganza o de hacer justicia.

Las conductas de mayor violencia suelen ser las de Tipo I y III, sin embargo, en relación con la frecuencia

con que puede aparecer, la violencia Tipo II es la más importante en determinadas actividades laborales por lo que ha de tratarse como un riesgo a prevenir.

3. Medidas preventivas

Las medidas concretas diferirán mucho según el tipo de violencia prevista, pero de manera general se puede mejorar los siguientes aspectos:

Medidas referentes al entorno:

- Buena iluminación y visibilidad para abandonar el lugar, pedir ayuda o identificar al asaltante.
- Ubicar las cajas registradoras fuera del alcance de los clientes.
- Traslado frecuente del exceso de dinero desde las cajas a lugares seguros.
- Prever el aumento de dinero en caja.
- Colocar los artículos de valor fuera del alcance de los clientes.
- Instalar mostradores anchos o más altos.
- Gestionar las colas con señalización y fácil acceso.
- Disponer de zonas seguras para los trabajadores de fácil acceso.
- Zonas de espera confortables.
- Instalar cámaras en las entradas, salidas, puntos de entrega, cajas, etc.

Medidas del procedimiento del trabajo:

- Niveles de plantilla adecuado a las tareas o a la hora del día.
- Informar correctamente a los trabajadores de los procedimientos de trabajo.
- Gestionar las reclamaciones con un sistema de atención al cliente correcto.
- Formar a los trabajadores en manejo de conflictos y actuación frente a la violencia.
- Implantar procedimientos para casos de emergencias.



- Variar las rutinas de recogida de dinero, usar servicios profesionales de transporte de dinero.
- Pagar a los trabajadores con cheques o transferencias.
- Utilizar sistema de compra sin dinero en metálico.
- Rotar a los trabajadores expuestos a más riesgos o doblar el número de trabajadores para tareas de más riesgo.
- En caso de desplazamientos dotar de sistemas de comunicación con el centro.
- Utilizar alarmas personales.

Medidas en los sistemas de seguridad:

- Seleccionar los que sean de fácil manejo.
- Entrenar a los trabajadores en su uso.
- Comunicar a los usuarios el uso de sistemas de seguridad.

Formación en manejo de la violencia:

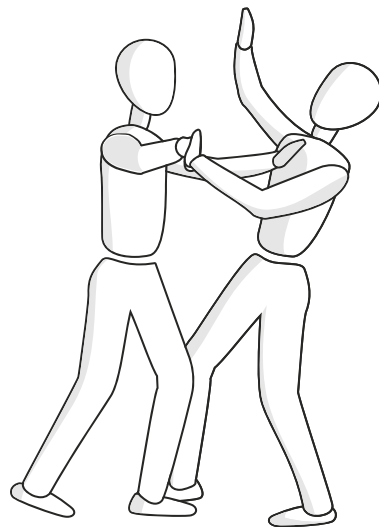
La mejor manera de enfrentarse a una situación de riesgo es reducir la posibilidad de aparición de la violencia, para ello determinados comportamientos pueden ayudarnos a reconocer una situación de riesgo y saber cómo enfrentarnos a ella:

Detección precoz de la situación de riesgo por el comportamiento del agresor:

- **Conducta verbal:** Insultos, amenazas claras o sutiles, etc.
- **Conducta no verbal:** Contracción de los músculos de la cara, puños apretados, mirada fija, señalar con el dedo, cambios de postura rápidos y sin sentido, tono de voz alto.

Una vez detectado el peligro lo más seguro es alejarse, a lugares con más personas.

Si la amenaza es sutil, mejor no darse por enterado.



Si hay insultos o provocaciones, en principio es mejor no responder.

Si el agresor aún no ha perdido el control, podemos intentar dialogar con él de forma asertiva para que esté más receptivo a nuestras palabras y poder apaciguarlo, siempre y cuando no esté muy alterado, en cuyo caso no podrá entender nuestros argumentos:

- Escuchar de forma activa sus argumentos, lo que puede liberar la tensión emocional del agresor.
- Evitar discutir sus ideas, no criticar su comportamiento, no restar importancia a sus demandas, etc.
- Intentar hacerle ver las consecuencias de sus actos sin decirle lo que debe hacer.
- Buscar puntos de acuerdo.
- Controlar nuestro lenguaje no verbal usando un estilo de respuesta asertiva. Evitar mirar fijamente, no usar un tono de voz elevado, ni señalar con el dedo, hablar de forma clara, segura y lenta y/o mantener el cuerpo erguido pero relajado.