



AGRESSIÓ AL LLOC DE TREBALL

1. Introducció

En el procés laboral, la relació amb altres persones és habitual, i aquesta relació pot comportar en sí mateixa un risc de violència, entesa més enllà de la mera agressió física, i que ha d'incloure qualsevol conducta intimidatòria, abusiva o assetjant.

En moltes ocasions, la violència segueix un curs gradual: es comença parlant i es passa a actes de més intensitat, de manera que la conducta dels treballadors pot contribuir que la situació evolucioni com un simple incident o com una agressió.

2. Tipus de violència

Una de les classificacions més conegudes de la violència es basa en qui són les persones implicades i en el tipus de relació que tenen entre elles:

Violència Tipus I: els qui porten a terme les accions violentes no tenen cap relació amb la víctima. Els casos més habituals es refereixen a accions amb ànim de robatori. El major risc el tenen els establiments comercials, bancs, magatzems d'objectes valuosos, taxistes, caixers, etc.

Violència Tipus II: en aquest cas, existeix una relació professional entre l'agressor i la víctima, i l'agressió es produeix mentre es presta el servei. És el cas d'agents de seguretat pública o privada, personal sanitari, professors, conductors d'autobús, personal d'atenció al públic, etc.

Violència Tipus III: el causant d'aquest tipus d'agressió té alguna implicació personal amb el centre de treball o amb algun treballador del mateix. Pot ser una relació laboral (treballador o ext treballador), personal (cònjuge o excònjuge, parent), o simplement una relació amb l'entitat o el lloc, sense que hi hagi relació prèvia entre l'agressor i la víctima. L'origen de l'agressió acostuma a estar motivat per un desig de venjança o de fer justícia.

Les conductes de major violència acostumen a ser les de tipus I i III, però en relació amb la freqüència amb

què pot aparèixer, la violència Tipus II és la més important en determinades activitats laborals, així que ha de tractarse com un risc a prevenir.

3. Mesures preventives

Les mesures concretes diferiran molt segons el tipus de violència prevista, però de manera general es poden millorar els següents aspectes:

Mesures referents a l'entorn:

- Procurar una bona il·luminació i visibilitat per abandonar el lloc, demanar ajuda o identificar l'assaltant.
- Ubicar les caixes registradores fora de l'abast dels clients.
- Traslladar freqüentment l'excés de diners des de les caixes a llocs segurs.
- Preveure l'augment de diners en caixa.
- Col·locar els articles de valor fora de l'abast dels clients.
- Instal·lar mostradors amples o més alts.
- Gestionar les cues amb senyalització i bona accessibilitat.
- Disposar de zones segures per als treballadors de fàcil accés.
- Procurar que les zones d'espera siguin confortables.
- Instal·lar càmeres a les entrades, sortides, punts d'entrega, caixes, etc.

Mesures del procediment de treball:

- Disposar nivells de plantilla adequats a les tasques o a l'hora del dia.
- Informar correctament als treballadors dels procediments de treball.
- Gestionar les reclamacions amb un sistema d'atenció al client correcte.
- Formar els treballadors en gestió de conflictes i actuació davant de la violència.



- Implantar procediments per a casos d'emergències.
- Variar les rutes de recollida de diners, usar serveis professionals o de transport de diners.
- Pagar els treballadors amb xecs o transferències.
- Utilitzar sistema de compra sense diners en metàl·lic.
- Rotar els treballadors exposats a més riscos o doblar el nombre de treballadors per a tasques de més risc.
- En cas de desplaçaments, dotar els treballadors de sistemes de comunicació amb el centre.
- Utilitzar alarmes personals.

Mesures dels sistemes de seguretat:

- Seleccionar aquells que siguin de fàcil utilització.
- Entrenar-ne en l'ús els treballadors.
- Comunicar als usuaris l'ús de sistemes de seguretat.

Formació en gestió de la violència:

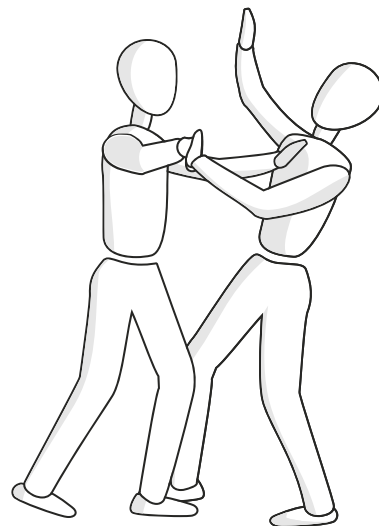
La millor manera d'enfrontar-se a una situació de risc és reduir la possibilitat d'aparició de la violència, amb aquesta finalitat determinats comportaments poden ajudar-nos a reconèixer una situació de risc i a saber com enfrontar-nos-hi:

Detecció precoç de la situació de risc pel comportament de l'agressor:

- **Conducta verbal:** insults, amenaces clares o subtils, etc.
- **Conducta no verbal:** contracció dels músculs de la cara, punys premuts, mirada fixa, assenyalar amb el dit, canvis de postura ràpids i sense sentit, to de veu alt.

Un cop detectat el perill **el més segur és allunyar-se a llocs amb més persones.**

Si l'amenaça és subtil, **és millor no donar-se'n per assabentat.** Si hi ha insults o provocacions, en principi **és millor no respondre.**



Si l'agressor encara no ha perdut el control, podem intentar-hi dialogar de forma assertiva per a què estigui més receptiu a les nostres paraules i poder calmar-lo, sempre i quan no estigui molt alterat, cas en què no podrà entendre els nostres arguments:

- Escoltar de forma activa els seus arguments, cosa que pot alliberar la tensió emocional de l'agressor.
- Evitar discutir les seves idees, no criticar el seu comportament, no restar importància a les seves demandes, etc.
- Intentar fer-li veure les conseqüències dels seus actes sense dir-li què ha de fer.
- Buscar punts d'acord.
- Controlar el nostre llenguatge no verbal utilitzant un estil de resposta assertiva. Evitar mirar fixament, no utilitzar un to de veu elevat, ni assenyalar amb el dit, parlar de forma clara, segura i lenta i/o mantenir el cos dret però relaxat.