



FICHA DE PREVENCIÓN: **AGRESIONES.**

En caso de que estimemos que nuestra integridad se encuentra en peligro, es aconsejable seguir determinadas pautas para reducir el riesgo de ser agredido. Se trata de adquirir y consolidar hábitos de seguridad en el lugar de trabajo.

Los consejos que se ofrecen a continuación son acciones simples y precauciones generales, no suficientes por sí mismas, sino complementarias a otras actuaciones y medidas.

Es posible que no se estimen viables todas estas pautas, se pueden adoptar aquellas que sean coherentes con nuestro carácter y estilo de vida o que nos resulten más cómodas.



● Algunos de los comportamientos y actitudes recomendables ante situaciones de violencia contra nuestra persona son:

- ➔ **Informar a todas las personas** que se **considere necesario**, de modo que estén preparadas para detectar situaciones de riesgo / agresiones y pedir ayuda o prestarla en caso necesario.
- ➔ Si la organización del trabajo lo permite, es conveniente **minimizar** las ocasiones de **trabajo en solitario**.
- ➔ Intentar **detectar de forma precoz** de las **situaciones de riesgo**, es decir, tratar de reconocer los primeros signos de peligro o las señales que preceden a los actos violentos.
- ➔ Las señales de riesgo potencial de violencia se pueden percibir a través del **lenguaje verbal**, pero, sobre todo, del **no verbal**:
 - ☆ A nivel **verbal**: insultos, amenazas más o menos explícitas, etc.
 - ☆ A nivel **no verbal**: contracción de músculos de la cara o expresión facial tensa, puños apretados, mirada fija, señalar con el dedo, cambios de postura rápidos y sin finalidad concreta, tono de voz alto, etc.

- ➔ Una vez **detectado un peligro**, generalmente la **primera opción** (y la **más segura**) es **evitar** la situación, **alejarse** o **huir**, no permanecer en un lugar quedando expuestos a un ataque. Conviene buscar una zona segura (por ejemplo, desplazarse a un lugar donde haya más personas) intentando no llamar la atención.
 - ➔ Ante una **amenaza sutil**, que **no** sea **explícita**, lo mejor es **no darse por aludido**, pues ello aumenta la probabilidad de que el potencial agresor efectúe finalmente un ataque directo.
 - ➔ En caso de **violencia verbal explícita y directa**, se recomienda, en principio, **no responder** a las provocaciones y permanecer sin sobresaltarse (o al menos aparentarlo). Para ello puede utilizarse una técnica asertiva denominada **Banco de Niebla**, que consiste básicamente en **aguantar el chaparrón** y dejar que la persona se desahogue, sin desafiarla. Este comportamiento requiere el **control** de las **reacciones emocionales**, para lo que es necesario poseer ciertas habilidades de **auto-control** y de **manejo de la tensión**.
 - ➔ Sólo si la situación lo permite y el potencial **agresor** tiene **cierto grado de receptividad**, se puede **intentar dialogar** de forma asertiva o negociar.
- Las conductas que se analizan a continuación pueden ayudar a que el interlocutor esté más receptivo ante nuestras palabras y razonamientos y aumentan la probabilidad de poder apaciguarlo o reconducirlo hacia un estado emocional más tranquilo.
- ➔ El primer paso sería hacer un esfuerzo por comprender la conducta del individuo y empatizar con él (ponerse en el lugar de sus sentimientos y emociones). Para ello, podemos **escuchar** activamente sus **argumentos**, demostrándole tanto con nuestro **lenguaje verbal** como **no verbal**, que le entendemos. La **escucha activa**, además, suele facilitar la liberación de la tensión emocional del potencial agresor.
 - ➔ Intentar no llevarle directamente la contraria: **evitar discutir** sus ideas y razones, **no criticar** su comportamiento, **no restar importancia** a sus quejas o críticas, etc.
 - ➔ Si es posible, se puede intentar **hacer ver** a la persona las **consecuencias** que podrían derivarse de sus acciones (es decir, fomentar el que tome conciencia de las implicaciones de sus actos), pero sin decirle lo que debe hacer.
 - ➔ Buscar **puntos básicos de acuerdo** y alianzas sencillas.
Recaltar que, en caso de que el individuo esté **muy alterado** o **tenga un ataque de cólera, de nada sirve intentar hablar, o razonar** con él, en ese estado no puede procesar la información, ni está en disposición de utilizar la lógica.

- Si nos encontramos ante un agresor que **se crece** cuando la otra persona no se defiende (la pasividad o el miedo de la víctima aumenta su violencia verbal), pero sin embargo la probabilidad final de agresión física es mínima, existe la opción de requerirle con firmeza que se calme o responder en su mismo tono (siempre evitando usar amenazas, coacciones o insultos).
- Es importante saber que **determinados factores** de nuestro **lenguaje no verbal** pueden actuar como **desencadenantes** de una agresión y otros como **inhibidores** de ésta. A continuación se enumeran algunos de ellos:

→ **Estímulos Desencadenantes.** En general, puede actuar como tal cualquier gesto o señal que pueda interpretarse como desafío, hostilidad o amenaza. Es recomendable **evitar**:

- ★ **Miradas** excesivamente **fijas**, que pueden percibirse como increpantes, hostiles o provocadoras. Es decir, no es recomendable mantener un contacto visual prolongado.
- ★ **Tono de voz elevado.** Sin embargo, sí está indicado que el tono sea firme y convincente.
- ★ **Señalar con el dedo**, lo que puede interpretarse como un gesto acusatorio.

→ **Posibles Inhibidores.** Para disminuir la probabilidad de agresión se aconseja:

- ★ **Articular** las palabras de forma **clara, segura y sin titubeos.**
- ★ Sostener un **ritmo tranquilo** y pausado en el discurso.
- ★ Mantener el **cuerpo erguido** pero relajado, es decir, **postura segura, pero no altiva.** Existen estudios que demuestran que uno de los factores que influye a la hora de que el agresor escoja a su víctima es el aspecto corporal. Por ejemplo, una posición de hombros caídos, mirada baja, etc. da apariencia de inseguridad, lo que aumenta la probabilidad de ser escogido como víctima.

En resumen, teniendo en cuenta los preceptos del lenguaje corporal, lo más adecuado suele ser la adopción de un **estilo de respuesta Asertivo** (hablar fluidamente, gestos firmes, postura erecta, etc.) y evitar un **estilo Pasivo** (ojos mirando hacia abajo, vacilaciones, voz baja, postura hundida, etc.) o **Agresivo.**

- Si no se ha podido evitar el **inicio de la agresión**, la opción más recomendable es **no resistirse**, aunque sí hemos de valorar la posibilidad de **gritar** para atraer la atención y obtener ayuda. Si aún así estimamos que peligra gravemente nuestra **integridad física**, es conveniente intentar **contener al atacante o reducirlo físicamente** (la resistencia física y las medidas de contención deben contemplarse como último recurso y sólo cuando otras opciones no son aplicables o han fracasado).

- En caso de que ya se hayan dado agresiones, y de cara a **prevenir** la **reincidencia**, es muy **conveniente denunciarlo** ante la autoridad competente.

Aunque ello puede provocar intentos de venganza del agresor e incluso es posible que por esta vía, en principio, no se obtengan los resultados esperados, se recomienda como regla general denunciar los hechos. La acumulación de denuncias permite la adopción de medidas más contundentes sobre el agresor reincidente. Además, la víctima está demostrando al agresor que no va a desistir en la lucha por sus derechos a pesar de las coacciones.

La **Consejería de Educación y Empleo** prestará a los trabajadores que hayan sufrido agresiones y así lo soliciten **asistencia jurídica**.

- Todas las agresiones sufridas en el entorno laboral o como consecuencia del desempeño de trabajo (por ejemplo, una agresión perpetrada por un usuario / cliente sobre un empleado, fuera de lugar / horario de trabajo) son contingencias laborales. Deben declararse como accidentes (con o sin baja) o, si no ha habido lesión, como incidentes, al Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos.

Tras recibir dicha comunicación, dicho Servicio investigará los hechos y propondrá medidas preventivas específicas concretas a la Consejería, al Centro y al agredido (entre las que, si es necesario, se encontrará la asistencia psicológica).

- Es conveniente tener presente que **el miedo** es un sentimiento de malestar ante la proximidad de un peligro, lo que induce a la persona a evitarlo o enfrentarlo, es decir, se trata de una emoción necesaria que **ayuda a la supervivencia**.

Sin embargo, puede ser problemático **cuando el temor es desproporcionado e incapacita** al individuo para llevar a cabo sus actividades cotidianas, o bien le crea una vivencia mantenida de **gran malestar emocional**.

En estos casos, es aconsejable que el trabajador reciba un **tratamiento terapéutico** con el objetivo de aumentar su **autocontrol emocional**, ayudarle a manejar los miedos y ansiedades que le impiden llevar una vida normal, recuperar o aumentar la confianza en sí mismo, “reaprender” a realizar tareas cotidianas, etc.

- **Técnicas que pueden utilizarse son:**

➔ En el plano psicofisiológico: **Relajación (Muscular Progresiva de Jacobson, Autógena de Schultz, Meditación, etc.)**, **respiración, ejercicio físico**, etc.

- ➔ En el plano cognitivo: **Autoinstrucciones** (su objetivo es modificar el diálogo interno de la persona para facilitar el afrontamiento de una determinada tarea), **Resolución de problemas**, **Autorrefuerzo** (se utiliza para contrarrestar y corregir la tendencia a ser excesivamente crítico con uno mismo), **Reestructuración de ideas irracionales**, etc.
- ➔ En el plano emocional: **Autocontrol emocional** (es la capacidad que nos ayuda a controlar nuestras propias emociones), etc.



*No hay que olvidar que estas recomendaciones, sólo son una pequeña introducción, que debe ser complementada con **formación específica** en habilidades de **Comunicación Asertiva, Negociación, Persuasión, Manejo de Situaciones Conflictivas, Autocontrol**, etc. Todo ello permite exhibir actitudes y conductas interpersonales que prevengan y/o neutralicen situaciones potencialmente violentas.*