



COM PREVENIR LA VIOLÈNCIA LABORAL? LA VIOLÈNCIA LABORAL?

QUÈ ÉS LA VIOLÈNCIA LABORAL?

La Violència Laboral fa referència a les diferents situacions en què el personal d'un centre de treball pateix abusos, amenaces o atacs, en circumstàncies relacionades amb la seva activitat laboral, que poden posar en perill la seva seguretat, benestar o salut física o psicològica.

Els professionals que treballen amb persones (pacients, clients ..., o usuaris d'un servei en general) tenen més risc de patir agressions.

QUINES PODEN SER LES CONSEQÜÈNCIES DE LA VIOLÈNCIA LABORAL?

Per al treballador:

- > Danys físics (contusions, ferides ...).
- > Danys psicològics (ansietat, depressió ...).

Per a l'empresa:

- > Costos econòmics i materials.
- > Elevat absentisme, pèrdua de prestigi, deteriorament de la qualitat del servei, etc.

ELS PROFESSIONALS QUE
TREBALLEN AMB PERSONES, TENEN
MÉS RISC DE PATIR AGRESSIONS



COM PREVENIR LA VIOLÈNCIA LABORAL:

1. Identificant els indicis d'agressivitat en l'usuari:

Els gestos exagerats, el to de veu elevat o la tensió poden ser símptomes d'agressivitat. Presta atenció per poder identificar-los.

Els usuaris poden respondre de forma agressiva quan:

- > Se senten víctimes d'una injustícia o greuge.
- > Senten frustració o humiliació en relació amb el tracte rebut.
- > Aprenen que un comportament agressiu pot donar-los resultat.
- > Pateixen una malaltia mental o toxicomania.

2. Gestionant els conflictes amb l'usuari

- > Escolta activament: deixa l'usuari la possibilitat d'expressar els seus interessos i necessitats alhora que li ofereixes *feedback*, de manera que percebi que estàs entenent la seva preocupació i malestar. Deixa que es desfogui.
- > Comunica't de forma assertiva: expressa la teva opinió d'una manera convincent, directa i clara, però amb la precaució necessària per evitar ofendre l'usuari.

COMUNICA'T DE
FORMA ASSERTIVA



COM PREVENIR LA VIOLÈNCIA LABORAL:

- > **Negocia:** no cedeixis davant la pressió i intenta cercar, en la mesura que puguis, el benefici mutu. Fes-li sentir partícip de les decisions que s'acabin prenent.

3. Protegint-te. Si la violència va en augment

Tot i havent posat en pràctica les teves habilitats comunicatives, és possible que la violència per part de l'usuari vagi en augment. En aquest cas, utilitza algunes tàctiques verbals i no verbals.

Tàctiques no verbals:

- > Mostra't calmat, centrat i segur de tu mateix.
- > Mantingues una expressió facial neutra i una postura relaxada, però alerta. No facis moviments bruscos.
- > Mantén el contacte visual, evitant les mirades prolongades o desafiadors.
- > Mai li donis l'esquena.
- > Mantingues una distància de seguretat.

MOSTRA'T CALMAT,
CENTRAT I SEGUR DE
TU MATEIX





COM PREVENIR LA VIOLÈNCIA LABORAL

Si aquestes mesures no funcionen, confia en els teus instints i atura't, convida la persona a sortir, demana ajuda, surt de la sala o truca la policia.

Tàctiques verbals:

- > Intenta calmar l'usuari amb un to de veu moderat.
- > No cridis, encara que l'altra persona ho estigui fent.
- > No et posis a la defensiva, sigues respectuós i no responguis a la provocació.
- > Empatitza amb els seus sentiments, però no amb el seu comportament.
- > Despersonalitza, explica-li que les decisions no les prens tu sinó que te les imposa l'organització.
- > No tractis de discutir o convèncer.
- > Sigues honest, explica-li els límits i normes de l'empresa.
- > Explica-li les conseqüències de la seva conducta.

QUÈ FER QUAN S'ÉS VÍCTIMA D'UNA AGRESSIÓ?

- > Segueix les indicacions del protocol de violència laboral de la teva empresa, si n'hi ha.
- > Si no n'hi ha, informa el teu superior immediat de l'incident i procura que en quedi constància.



MÚTUA COL·LABORADORA
AMB LA SEGURETAT SOCIAL

NÚMERO 1

www.mc-mutual.com

24 hores d'atenció
900 300 144
www.mc-mutual.com

Pla general d'activitats preventives de la
Seguretat Social 2013

