



# DECALOGO DE AGRESIONES

- **Revisa tu lugar de trabajo y evita objetos que se puedan utilizar como un arma, en la medida de lo posible. P.e. Tijeras**
- **Aprende a detectar los comportamientos claves de un sujeto violento:**
  - Suele hablar de forma amenazante y vulgar.
  - Elevada tensión muscular en brazos y en cuerpo, sentándose en el borde del asiento.
  - Dificultad para permanecer quieto o tranquilo.
  - Golpeo o apertura y cierre de puertas de forma nerviosa e impulsiva.
  - Repiqueteo con los dedos en superficies.
  - Actitud irritable con todos los que le rodean, llegando a amenazar a quien se le ponga por delante o le haga frente.
- **Trata de mantener la calma y no responder a las provocaciones. Escucha y manifiesta interés por lo que reclama. Evita estilos de comunicación hostiles, menosprecio, conductas de superioridad... Pedirle a gritos que se calme no es la mejor opción.**
- **Intenta aliviar la tensión emocional del usuario, permitiéndole que hable para romper con el clima hostil. Trata de encontrar puntos de vista comunes.**
- **Reconoce las posibles deficiencias propias o del centro que puedan estar en el origen de la queja, siempre con un lenguaje claro y pausado.**
- **Manifiesta tus propios sentimientos y hazle entender que sólo en un clima de respeto es posible proporcionar una asistencia sanitaria adecuada.**



**- Busca el apoyo de otros profesionales que puedan mediar en el conflicto y que ayuden a resolver la tensión.**

**- En caso de intuir una agresión física inminente:**

- Da por terminada la conversación
- Localiza una forma de huida
- Grita y pide ayuda si bloquea la salida
- Protégete utilizando el mobiliario para evitar el ataque

**- NUNCA se debe:**

- Emplear estilos de comunicación que puedan transmitir hostilidad, frialdad, desinterés, menosprecio
- Recurrir a los gritos e insultos
- Proponer soluciones que no se pueden cumplir o facilitar información que no es real
- Dar la espalda al agresor, tampoco buscar contacto físico o exceso de proximidad.

**- En caso de agresión, física o verbal, o amenazas DENUNCIA SIEMPRE.**

- Ante el servicio de prevención de riesgos laborales de tu centro
- Tu colegio provincial
- Policía

