

A violencia no lugar de traballo atenta contra a dignidade e os dereitos dos traballadores. Ten a consideración de "violencia no lugar de traballo" toda acción, incidente ou comportamento que se aparta do razoable, mediante o cal unha persoa é agredida, ameazada, humillada ou lesionada por outra no exercicio da súa actividade profesional ou como consecuencia directa dela; entendéndose por "consecuencia directa", un vínculo claro co exercicio da actividade profesional no suposto de que tal comportamento ocorra posteriormente, dentro dun prazo de tempo razoable.

Actuación do profesional ante unha situación de violencia externa.

Consellos de seguridade para os traballadores do Servizo Galego de Saúde:



Estará pendente de calquera indicio que puidese estar asociado cun ataque inminente:

- Ira e frustración expresadas verbalmente.
- Linguaxe corporal coma xestos ameazadores.
- Sinais de consumo de drogas ou alcol.
- Presenza dunha arma.

Manteña unha conduta que axude a eliminar a ira:

- Adopte unha aptitude tranquila e de empatía.
- Non responda ás ameazas con ameazas.
- Sexa asertivo, máis ao mesmo tempo recoñeza os sentimentos da persoa (por exemplo, "Sei que vostede está desgustado").
- Non dea ordes.
- Evite calquera conduta que puidese interpretarse coma agresiva (por exemplo, movéndose rapidamente, achegándose demasiado, tocando, ou falando en voz alta).

Estea alerta:

- Cando entre nunha sala ou empece a tratar cun paciente ou visitante, avalíe a posibilidade de que se poida presentar una agresión.
- Estea atento durante o encontro.
- Non se quede só cunha persoa que puidese tornarse violenta.
- Sempre manteña un camiño aberto para saír, non permita que a persoa que poida volverse violenta se interpoña entre vostede e a porta de saída.

Siga estes pasos se non pode controlar a situación rapidamente:

1. Arrédese da situación
2. Chame e pida axuda ás persoas próximas (gardas de seguridade, compañeiros)
3. Informe de calquera incidente violento ao seu superior xerárquico.

Diagrama de fluxo de actuación ante un incidente violento:

