

**E590. OTROS RIESGOS: RIESGO DE AGRESIONES****FACTORES DE RIESGO**

Riesgo de sufrir agresiones tanto físicas como verbales, principalmente en unidades o servicios en los que exista atención al administrado.

**MEDIDAS PREVENTIVAS****MEDIDAS ORGANIZACIONALES**

El riesgo de agresiones puede adquirir mayor incidencia en aquellas empresas contratadas (vigilancia de seguridad...) cuyas funciones incluyen el trato con personal foráneo (administrados, etc.). Por este motivo, el personal de seguridad deberá estar especialmente formado para poder afrontar este tipo de situaciones.

Por otro lado, ante una situación de riesgo se aconseja:

- ✓ Mantener el equilibrio emocional, conversación en tono afable y no responder a las provocaciones.
- ✓ Si pese a lo anterior la tensión aumenta, se debe reorientar la conversación para:
  - ✓ Intentar reconducir al usuario o paciente hacia un estado de ánimo más tranquilo.
  - ✓ Facilitarle la liberación de la tensión emocional.
  - ✓ Intentar encontrar puntos comunes.
  - ✓ Empatizar con sus sentimientos.
- ✓ Es importante evitar transmitir las siguientes señales verbales y no verbales:
  - ✓ Estilos de comunicación que generen hostilidad: desinterés, frialdad, menosprecio e impaciencia.
  - ✓ Evitar usar amenazas, coacciones o insultos.
  - ✓ Evitar restar importancia a las quejas o las críticas.
  - ✓ Evitar el contacto visual prolongado, porque puede interpretarse como agresivo y desafiante.
  - ✓ Evitar señales que se puedan valorar como de desafío, hostilidad, amenaza (ponerse en pie en oposición frontal, señalar con el dedo, etc.).
  - ✓ Evitar el contacto físico y el exceso de proximidad. Procurar no invadir su espacio personal.

Ante una situación potencialmente peligrosa, donde haya violencia o sea previsible su aparición, se actuará del siguiente modo:

- ✓ Iniciar la salida del recinto y solicitar la ayuda del vigilante de seguridad. En su defecto, se solicitará ayuda de los compañeros o si la gravedad lo requiere de personal del Centro (celadores, etc.).
- ✓ Si la situación violenta persiste se avisará al 112 que lo comunicará a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

**MEDIDAS HUMANAS**

- ✓ Información a cerca de los factores de riesgo evaluado en su puesto de trabajo ([art.18 LPRL](#)).



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**INVASSAT**

Institut Valencià de  
Seguretat i Salut en el Treball

Tf 900353066  
[www.invassat.es](http://www.invassat.es)  
[secretaria.invassat@gva.es](mailto:secretaria.invassat@gva.es)  
[www.facebook.com/Invassat.gva](https://www.facebook.com/Invassat.gva)  
[www.linkedin.com/in/invassatgva](https://www.linkedin.com/in/invassatgva)