

HERRAMIENTAS Y TÁCTICAS DE DISMINUCIÓN ESCALONADA

¡La EPN está aquí para apoyar sus necesidades de preparación ante la violencia en el lugar de trabajo! La disminución escalonada es una estrategia de apoyo eficaz para prevenir la violencia potencial en el lugar de trabajo. Aproveche esta herramienta con estos consejos:

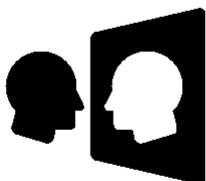


Formación. La realización de una formación exhaustiva evitará a menudo los incidentes de violencia en el lugar de trabajo antes de que comiencen. Si es usted empresario, imparta/si es usted empleado, complete la formación en:

- Atención al cliente
- Comportamiento comprensivo
- Comunicación entre pares
- Comunicación con personas en crisis

Llame al 911 y/o al número de no emergencias de su jurisdicción, dependiendo de la situación.

- Haga esto antes de que una interacción se vuelva violenta.
- Una llamada a las fuerzas del orden puede hacer que la parte agresiva se vaya



Valide. Recuerde, no puede realizar una disminución escalonada hasta que no valide. Utilice la validación como herramienta para la disminución escalonada mediante frases como:

- "Siento mucho que estés pasando por eso".
- "Déjame ver qué puedo hacer para ayudarte".

Cuando esté **cara a cara** recuerde estos "qué hacer" y "qué no hacer" en la disminución escalonada:

- **Tenga un "compañero".** Tenga cerca a un compañero de trabajo que pueda presenciar la interacción, pedir ayuda si es necesario y cambiar con usted como persona de contacto principal con un individuo agresivo.
- **Aléjese:** si la situación sigue agravándose y ha utilizado todas sus herramientas, aléjese. Retírese de la situación si ve que se vuelve violenta.

- **No los atrape:** Dele a la gente una salida. Cuando se está acorralado, el instinto toma el control y las personas podrían volverse más agresivas.
- **No discuta:** El objetivo es calmar la situación y resolver el problema. No intente ganar la discusión.
- **No involucre a más personas de las necesarias:** Involucrar a otras personas puede crear confusión y hacer que la persona se sienta abrumada o atacada. Al pedir educadamente a los demás que "no se metan", puede ayudar a la persona agresiva a sentir que usted está "de su parte".
- **No muestre enojo:** Recuerde que no se trata sólo de su tono de voz. Nuestro lenguaje corporal comunica tanto o más que lo que decimos.

RECORDATORIOS:

- ¡La disminución escalonada COMIENZA antes incluso de que la interacción COMIENCE!
- RECUERDE - Nuestro objetivo es prevenir la violencia y NO ganar la discusión.
- Si ve algo, diga algo.
- ¡La seguridad en el trabajo es asunto de TODOS!

DEFINICIONES DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO:



Violencia en el lugar de trabajo: La Asociación Americana de Enfermeras define la violencia en el lugar de trabajo como *acciones física y psicológicamente perjudiciales que se producen en el lugar de trabajo o mientras se está de servicio.*

La ley estatal de Maryland define la **agresión** como el *intento de tocar a una persona sin su consentimiento, incluso en aquellas circunstancias en las que la persona siente miedo de que se produzca un contacto.*

El **ataque con violencia** es el *contacto real y ofensivo con otra persona sin su consentimiento.*

La **intención criminal** se define como un *estado mental subjetivo (mens rea) que debe acompañar a los actos de ciertos delitos para constituir una violación.* Para tener intención, una persona debe tener capacidad mental. Los individuos en una crisis de salud mental o los que viven con demencia pueden no ser capaces de tener intención.

Conciencia situacional: La Asociación Americana de Psicología define la Conciencia Situacional como el *conocimiento consciente del entorno inmediato y de los acontecimientos que están ocurriendo en él.*

Para obtener las definiciones de trabajo que figuran en este documento se han consultado las siguientes direcciones web:

• www.apna.org
• www.fbi.gov/pressrel/2014/may/140514a
• www.rumengentd.org/practice-policy/abuse/violence/violence

CONSEJOS PARA LA SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO Y LA CONCIENCIA SITUACIONAL:



VEHÍCULO

- **Cierre las puertas:** tan pronto como entre y tan pronto como salga.
- **Mantenga los objetos de valor fuera de la vista:** Póngalos en el maletero o utilice un cubrecargas (SUV).
- **Tenga cuidado al utilizar los aparcamientos:** Aparque en zonas pobladas y bien iluminadas y sea consciente de su entorno.
- **¡Conozca las áreas en las que da servicio!** Esté al tanto de las comisarías de policía, estaciones de bomberos y lugares "seguros" bien poblados más cercanos.
- **¿Lo están siguiendo?** Sepa dónde están los lugares seguros más cercanos y tenga un plan.
- **Planifique la ruta más segura para llegar a su destino.** Varíe sus rutas y horarios cuando sea posible.

- **¡Use su cámara!** Haga una foto o grabe un vídeo si ve algo sospechoso.
- Utilice su GPS o una aplicación de registro para compartir su ubicación con una persona de confianza, como un ser querido o un amigo.



TECNOLOGÍA



MOVIL

- No lleve auriculares y no use el teléfono. Es mejor mantenerse concentrado y consciente.
 - No se sobrecargue con muchas bolsas. Deje al menos un brazo libre.
 - Tenga sus llaves en la mano. Esté preparado para entrar en el coche o en casa.
 - Consulte con la policía local si necesita escolta. Tal vez sea un servicio que puedan prestar.
- Si no es así, considere la posibilidad de enviar a dos personas cuando se encuentre en una
- zona dudosa o en cualquier lugar considerado de alto riesgo.

Recuerde: Sea consciente de su entorno, utilice el sentido común y el buen juicio, confíe en sus instintos y ¡tenga un plan!