	FICHA DE INFORMACIÓN DE RIESGOS	Código	FIR-001
	ATENCIÓN AL PÚBLICO	Versión	1
		Página	1 de 2

RIESGOS	AGRESIONES FÁTIGA ESTRÉS
----------------	-----------------------------------------------------

Son propias de la actividad desarrollada en la Administración Pública, las tareas que implican un trato directo con personas (usuarios, pacientes, etc.). En ocasiones, este trato directo genera tensiones derivadas de desbordamientos de trabajo, saturaciones mentales, de la falta de claridad de peticiones o de las prioridades de trabajo: prisas, plazos de entrega.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Agresiones:

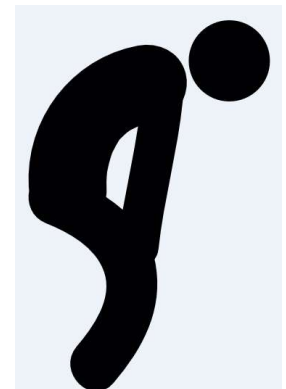
- ✓ Mantener la calma, tratar de contener la situación:
- ✗ NO responder a las agresiones o provocaciones verbales. Se trata de intentar reconducir la situación buscando puntos de acuerdo.
- ✓ Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada o no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad.
- ✓ Establecer una adecuada distancia de seguridad con el posible agresor.
- ✓ Colocarse cerca de la puerta de salida, de modo que le permita huir en caso necesario. Mantener siempre despejado el trayecto a la salida para garantizar la huida.
- ✓ Avisar inmediatamente al servicio de seguridad si existe y sino a información y control.
- ✓ En el caso de que la situación de violencia persista, llamar al 112 solicitando ayuda externa inmediata a los cuerpos y fuerzas de seguridad (Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil).
- ✓ En caso de agresión con lesiones físicas o psíquicas, trasládese inmediatamente al servicio de urgencias del hospital.
- ✓ Una vez haya finalizado el comportamiento violento informar siempre a su responsable directo.



Seguir lo indicado en la Ficha de Información de Riesgos "VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA" FIR- 036.

Fatiga:

- ✓ Hacer pausas y efectuar cambios de postura.
- ✓ Adecuar la carga de trabajo a las capacidades del trabajador.
- ✓ En caso de percibir que la cantidad y calidad de la información recibida y tratada es excesiva ponerlo en conocimiento de tu responsable directo.
- ✓ Facilitar y adecuar los periodos de descansos a las tareas que hay que desarrollar.
- ✓ Tener en cuenta lo indicado en la Evaluación de Riesgos sobre la ergonomía del puesto de trabajo.
- ✓ Mantener limpio el ambiente de trabajo sin ruidos, humos, con buena temperatura y una óptima iluminación.
- ✓ Formarse en las habilidades necesarias de atención al público.



MEDIDAS PREVENTIVAS

Estrés

- ✓ Conocer los protocolos y procedimientos de trabajo habituales así como mantenerlos actualizados y disponibles. En caso de duda dirigirse siempre a su superior jerárquico.
- ✓ Consulte las aclaraciones sobre pautas de comportamiento a seguir ante situaciones potencialmente conflictivas.
- ✓ Tratar de evitar la realización simultánea de diversas tareas.
- ✓ Evitar el trabajo en solitario y, cuando ello no sea posible, procurar mantener contacto de vez en cuando con algún otro compañero.
- ✓ Mantener el área de trabajo lo más despejado y ordenado posible con objeto de lograr la mayor sensación de espacio posible.
- ✓ Procurar mantener un proceso de comunicación fluido, coherente y agradable con el usuario.
- ✓ Autoconocimiento:
 - Aprender a reconocer las propias reacciones al estrés. Hay que verlas como un aviso.
 - Precisar las causas inmediatas el propio estrés. ¿trabajo, familia, dinero? ¿Se está, tal vez, exigiendo demasiado?
 - Quizás el estrés se produzca por cosas que pronto se olvidan. No hay que dejarse "acelerar" por pequeñas preocupaciones. Sólo son preocupaciones, no desastres.
 - No atormentarse por los "y sí...". Como alguien dijo: "Mi vida ha estado llena de preocupaciones. La mayoría por cosas que nunca sucedieron".
 - No perder la cabeza sobre lo que no tiene remedio. Respirar profundo.
 - Buscar compensaciones. Si se está pasando mal en el trabajo buscar apoyo en la familia, y en el trabajo si falla la vida familiar.
 - Dar y aceptar apoyo social. Compartir las cargas.
 - Ser realista y evitar luchar contra fantasmas.
 - Hacer ejercicio físico para descargar la energía contenida por el estrés. Evitar el alcohol y el tabaco.
 - Cambiar lo que se pueda cambiar. Aceptar lo que no pueda, e intentar una compensación para lo último. Acuda a su médico si la situación es seria o duradera.

