Handling Harassment, Aggression and Violence Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

El acoso, las agresiones y la violencia son preocupaciones importantes para los trabajadores del sector de la hostelería. Los trabajadores de este sector suelen estar expuestos a largas jornadas laborales, a un alto contacto social, a grandes aglomeraciones y a un consumo excesivo de alcohol por parte de los clientes, lo que puede crear entornos de trabajo potencialmente inseguros. Los trabajadores también corren el riesgo de sufrir agresiones y violencia, sobre todo por parte del público.

CUÁL ES EL PELIGRO

Los trabajadores del sector de la hostelería pueden enfrentarse a diversos peligros, riesgos y peligros en el trabajo, entre ellos:

- **Violencia Física:** Los trabajadores de la hostelería corren el riesgo de sufrir agresiones físicas por parte de los clientes, que pueden volverse agresivos por diversos motivos, como la intoxicación, la insatisfacción con el servicio o problemas personales. Esto puede provocar lesiones que van desde pequeñas contusiones a traumatismos graves o incluso la muerte.
- **Abuso Verbal:** El acoso verbal es frecuente en el sector, en el que los trabajadores suelen ser objeto de insultos, comentarios despectivos y amenazas por parte de los clientes o incluso de sus compañeros. La exposición constante a este tipo de abusos puede provocar malestar psicológico, ansiedad y baja autoestima entre los trabajadores.
- **Acoso Sexual:** Los trabajadores de la hostelería, especialmente las mujeres, corren un alto riesgo de sufrir

acoso sexual por parte de huéspedes o compañeros de trabajo. Las insinuaciones no deseadas, los tocamientos inapropiados y los comentarios insinuantes crean un entorno de trabajo hostil, que provoca traumas emocionales y miedo a represalias.

Los trabajadores se enfrentan a multitud de peligros y riesgos, sobre todo los relacionados con la agresión y la violencia. Trabajar solo o en zonas aisladas aumenta el potencial de violencia y otros riesgos, los empleados que trabajan en lugares con acceso público incontrolado corren un mayor riesgo de sufrir robos y problemas de seguridad, especialmente en entornos donde se sirve alcohol, lo que amplifica la probabilidad de violencia.

COMO PROTEGERSE

Para prevenir el acoso, las agresiones y la violencia, los trabajadores del sector de la hostelería pueden adoptar medidas proactivas:

- **Capacitación y Educación:** Los empleadores deben proporcionar una formación completa a todos los miembros del personal sobre cómo reconocer, prevenir y responder al acoso, la agresión y la violencia. Esta formación debe incluir técnicas de reducción de la tensión, estrategias de resolución de conflictos y cómo denunciar los incidentes.
- **Establecer Políticas Claras:** Los empleadores deben establecer políticas y procedimientos claros para abordar el acoso, la agresión y la violencia en el lugar de trabajo. Estas políticas deben establecer una tolerancia cero para estos comportamientos, proporcionar vías para denunciar los incidentes de forma confidencial y garantizar una acción disciplinaria rápida y adecuada contra los autores.
- **Aplicación de Medidas de Seguridad:** Los empleadores deben aplicar medidas de seguridad como la instalación de cámaras de vigilancia, la instalación de botones de pánico o alarmas de emergencia, y garantizar una iluminación adecuada y la presencia de personal de seguridad en zonas con factores de alto riesgo.

- **Sistema de Compañeros:** Anime a los trabajadores a utilizar el sistema de compañeros, especialmente cuando trabajen solos o en zonas aisladas. Tener un compañero cerca puede proporcionar apoyo y asistencia en caso de enfrentamientos o emergencias.
- **Conciencia y Vigilancia:** Los trabajadores deben ser conscientes de su entorno y confiar en sus instintos. Si se sienten inseguros o incómodos, deben retirarse de la situación si es posible y buscar ayuda.

Si los trabajadores se encuentran en una situación de acoso, agresión o violencia, esto es lo que pueden hacer:

- **Mantener la Calma y Evaluar la Situación:** Mantenga la calma y evalúe el nivel de peligro. Si es posible, intente calmar la situación utilizando un tono de voz tranquilo y un lenguaje corporal no amenazador.
- **Retírese con Precaución:** Si la situación se agrava o se vuelve demasiado peligrosa, dé prioridad a su seguridad y retírese de la situación. Busque refugio en una zona segura y avise inmediatamente a un compañero o supervisor.
- **Informe del Incidente:** Informe del incidente a su supervisor, al departamento de recursos humanos o a la autoridad designada lo antes posible. Proporcione tantos detalles como pueda sobre el incidente, incluyendo la fecha, hora, lugar y descripción del agresor o agresores.
- **Busque Apoyo:** Busque el apoyo de sus compañeros, amigos o familiares. Es esencial que hable de su experiencia y busque la orientación de personas de confianza que puedan proporcionarle apoyo emocional y ayuda para superar la situación.
- **Documente el Incidente:** Lleve un registro escrito del incidente, incluidos testigos, conversaciones o pruebas. La documentación puede ser valiosa en caso de que sea necesario emprender otras acciones, como presentar una denuncia formal o recurrir a la justicia.

Cuando se enfrente a la violencia o el acoso de un compañero de trabajo o supervisor, tenga en cuenta lo siguiente:

Hable en Privado con el Individuo: Antes de emprender acciones formales, considere la posibilidad de abordar el asunto directamente con la persona implicada. Elija un lugar privado donde se sienta seguro y cómodo, y exprese sus preocupaciones con calma y claridad. Utilice frases con «yo» para describir cómo el comportamiento de la persona le afecta y pídale que modifique su conducta. Sin embargo, tenga cuidado y dé prioridad a su seguridad; si teme una escalada o represalias, puede que sea mejor saltarse este paso.

Consulte con RRHH o la Dirección: Si el problema persiste o si no se siente cómodo abordándolo directamente con la persona, pida ayuda al departamento de recursos humanos de su empresa o a la dirección. Los profesionales de RR.HH. están capacitados para gestionar conflictos laborales y pueden orientarte sobre cómo proceder. Pueden investigar el asunto y tomar las medidas disciplinarias oportunas contra el agresor.

Mantenga Registros de Conversaciones e Incidentes: Documentar las conversaciones y los incidentes es esencial para construir un caso y aportar pruebas en caso de que sea necesario adoptar nuevas medidas. Lleve un registro detallado de las fechas, horas, lugares y descripciones del acoso o la violencia que haya sufrido.

Considere la Posibilidad de Pedir Asesoramiento a un Representante Sindical o a un Asesor Jurídico: Si la situación persiste o empeora a pesar de sus esfuerzos por abordarla internamente, considere la posibilidad de pedir consejo a un representante sindical o a un asesor jurídico. Los representantes sindicales pueden proporcionarle apoyo y abogar en su nombre durante las conversaciones con la dirección o con Recursos Humanos. Un asesor jurídico especializado en derecho laboral puede orientarle sobre sus derechos, posibles vías legales y estrategias para resolver el problema con eficacia.

CONCLUSIÓN

Promoviendo una cultura de seguridad y respeto en el lugar de trabajo mediante capacitación, mecanismos de denuncia y medidas de

seguridad, las organizaciones pueden reducir el riesgo de acoso, agresión y violencia. Si se enfrenta a este tipo de situaciones, recuerde que debe mantener la calma, informar rápidamente y buscar apoyo. Manténgase alerta, denuncie y dé prioridad a su seguridad.