

# **Personal Protection Against Workplace Violence Meeting Kit – Spanish**

## **QUÉ ESTÁ EN RIESGO**

La violencia en el lugar de trabajo es cualquier acto o amenaza de violencia física, acoso, intimidación u otro comportamiento perturbador amenazador que se produzca en el lugar de trabajo.

## **CUÁL ES EL PELIGRO**

### **EMPLEO QUE PLANTEA MAYORES RIESGOS DE VIOLENCIA LABORAL**

- Funciones que implican el intercambio de dinero.
- Entrega de pasajeros, bienes o servicios.
- Tareas que implican asignaciones móviles en el lugar de trabajo.
- Trabajar con personas inestables o volátiles en entornos de atención sanitaria, servicios sociales o justicia penal.
- Trabajar solo o en grupos reducidos.
- Trabajar de noche o de madrugada.
- Trabajar en zonas de alta criminalidad.
- Tareas que impliquen custodiar bienes o posesiones valiosas.
- Trabajar en entornos comunitarios.
- Trabajar en un lugar con acceso público incontrolado al lugar de trabajo.

## **COMO PROTEGERSE**

### **CONSULTA Y CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS**

- Los empleados deben ser consultados sobre los riesgos potenciales de violencia en el lugar de trabajo y conocer las medidas existentes para su protección. Deben estar

debidamente capacitados sobre cómo utilizar los equipos existentes, cómo evitar los riesgos y qué hacer si se produce un peligro de violencia en el lugar de trabajo.

- Los empleados deben recibir capacitación sobre cómo reconocer e informar de los signos de un compañero de trabajo, cliente o miembro del público perturbado. Capacitarse para tratar a clientes hostiles y calmar situaciones violentas. Informar inmediatamente a la dirección sobre incidentes violentos y amenazas.

## **BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO**

### **1. Identificación de peligros en el lugar de trabajo**

- Compruebe los informes de incidentes y lesiones, y los registros de indemnización de los trabajadores para identificar lesiones anteriores.
- Asegúrese de que dispone de un proceso de consulta eficaz. Consulte a sus empleados, que pueden utilizar sus propias experiencias para poner de relieve áreas o procedimientos problemáticos. Anímelos a expresar sus sentimientos y preocupaciones en relación con la violencia en el lugar de trabajo.
- Consulte a la policía local sobre lo que ocurre en su zona.
- Haga una encuesta entre el personal (confidencial si es necesario). Pregunte sobre incidentes que puedan haber ocurrido u otros asuntos que tengan potencial para convertirse en violentos.
- Recopile información sobre incidentes o situaciones en lugares de trabajo similares al suyo.
- Consulte a expertos del sector que tengan experiencia con la violencia en el lugar de trabajo.
- Realice inspecciones del lugar de trabajo para evaluar el potencial de violencia laboral.
- Establezca un sistema de notificación de incidentes y lesiones y asegúrese de que todo el personal es consciente de todos los incidentes y se le anima a notificarlos.
- Información/datos sobre el Programa de Asistencia al Empleado (si dispone de un programa).

## **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Una vez realizada la identificación de peligros, el siguiente paso es evaluar el riesgo asociado a cada peligro. El objetivo es determinar

- cuál de los peligros identificados es más probable que ocurra.
- cuáles son las lesiones probables que pueden producirse.
- la gravedad probable de las lesiones.
- cuántos empleados es probable que se vean expuestos o afectados.

## **ELIMINAR LOS PELIGROS O CONTROLAR EL RIESGO PARA PROTEGER A LAS PERSONAS**

Una vez determinados los peligros, adopte medidas preventivas para eliminarlos o reducir el riesgo.

La opción preferida es, por supuesto, eliminar el riesgo en su totalidad, y debe hacerse todo lo posible para lograr este objetivo.

### **Adopte una política de tolerancia cero contra la violencia**

Una de las mejores políticas que puede promulgar es la de tolerancia cero con respecto a la violencia, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo.

### **Cree y comparta un plan escrito**

Los planes de prevención de la violencia son tan buenos como accesibles. Un plan de prevención de la violencia debe incluir:

- Cómo deben comprometerse y participar los empleados y la dirección en la prevención de la violencia.
- Análisis de los factores de riesgo, como las zonas poco iluminadas y los trabajadores solitarios.
- Medidas de prevención y control de riesgos.
- Capacitación en salud y seguridad.
- Cómo llevar registros y evaluar el éxito del plan.

## **Nunca tome represalias contra los empleados**

Uno de los aspectos más esenciales para mantener un lugar de trabajo libre de violencia es garantizar que los empleados no sientan que van a ser castigados por denunciar incidentes problemáticos. Los equipos de RR.HH. y las estructuras disciplinarias nunca deben tomar represalias contra los empleados que sufran violencia ellos mismos o denuncien haber sido testigos de ella contra otra persona.

## **Crear programas y reunir recursos**

Cuando se trata de prevenir la violencia, los recursos que los empleados tienen a mano son fundamentales. Asegúrese de que su biblioteca de fuentes educativas, programas, afiliados y demás cuenta con información suficiente para proporcionar al lugar de trabajo.

# **CONCLUSIÓN**

Existen varias formas de reducir los riesgos en el lugar de trabajo. En algunas situaciones, puede ser necesaria una combinación de acciones para gestionar un peligro. En otras situaciones, pueden ser necesarias medidas a corto y largo plazo para reducir el riesgo de peligros en el lugar de trabajo.