Workplace Violence Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

La violencia en el lugar de trabajo es cualquier amenaza, comportamiento perturbador, intimidación, agresión física o acto de violencia en el lugar de trabajo, incluido el homicidio.

La violencia en el lugar de trabajo es una de las principales causas de muerte en el mundo empresarial, sólo superada por el transporte. Este problema creciente puede tener efectos muy perjudiciales para la moral, la reputación y los ingresos, por lo que es algo que las empresas tienen que abordar ahora.

Diferentes factores contribuyen a que alguien pueda experimentar la violencia en el trabajo. Las personas que trabajan donde se intercambia dinero tienen un mayor factor de riesgo de sufrir violencia laboral. Otras profesiones, como los servicios médicos de urgencia, los agentes de policía, los trabajadores sanitarios, los representantes del servicio de atención al cliente y los conductores de reparto, tienen más probabilidades de sufrir violencia en el trabajo. Factores como la hora del día en que se trabaja, la zona geográfica del trabajo, el hecho de trabajar solo o en grupos reducidos, también influyen en que alguien tenga más probabilidades de sufrir violencia laboral.

CUÁL ES EL PELIGRO

PERSONAS QUE CORREN EL RIESGO DE SUFRIR VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

El sector sanitario es uno de los más susceptibles a la violencia laboral. Casi la mitad de los médicos de urgencias dicen haber sufrido una agresión física en el trabajo. Otros sectores vulnerables son la educación, el transporte y el comercio minorista.

Las mujeres, en particular, son vulnerables a la violencia doméstica en el lugar de trabajo.

Su tasa de homicidios en el trabajo es más del doble que la de los hombres (19% frente al 8%), y el 32% de los homicidios son cometidos por la pareja.

Los taxistas, el personal sanitario y otras ocupaciones de trabajo social presentan algunas de las tasas más elevadas de violencia laboral.

Las ocupaciones con mayor riesgo de violencia en el lugar de trabajo son las que interactúan con el público, las que están abiertas por la noche y las que sirven alcohol.

Muchos factores de riesgo en el lugar de trabajo pueden aumentar la probabilidad de violencia en el trabajo. **Los empleados pueden correr un mayor riesgo de violencia si:**

- Intercambian dinero con el público – por ejemplo, como asociados de ventas o cajeros de banco.
- Trabajan con personas volátiles e inestables.
- Trabajan solos, en un grupo pequeño o en una zona aislada.
- Prestan servicios o cuidados.
- Trabajar en un establecimiento que sirva alcohol.
- Trabajar hasta altas horas de la noche o en una zona con un alto índice de delincuencia.
- Trabajar como repartidor o taxista, profesional de la salud, representante de atención al cliente, trabajador de servicios públicos o agente de la ley.

COMO PROTEGERSE

MEDIDAS PARA PREVENIR LA VIOLENCIA LABORAL

Las investigaciones demuestran que la prevención de la violencia laboral es posible incluso con un pequeño esfuerzo.

1. **Analice su lugar de trabajo:** Es necesario realizar un análisis exhaustivo de su lugar de trabajo para comprender en qué debe centrarse la mayor parte de la capacitación en

prevención de la violencia laboral. Hágase estas preguntas.

- ¿Ha habido violencia en su lugar de trabajo antes?
- ¿Cuándo, de qué tipo y quién estuvo involucrado?
- ¿Cómo se gestionó?
- ¿Qué sistemas se pusieron en marcha después, y fueron eficaces?
- Si no ha habido incidentes violentos en la historia de su empresa, ¿qué está haciendo bien?
- ¿Existen lagunas en sus políticas de violencia en el lugar de trabajo? ¿Dónde?
- ¿Cuál es la seguridad del entorno físico? ¿Qué puertas permanecen cerradas? ¿Cómo se protege a los empleados si salen tarde por la noche?

2. Creer un entorno de apoyo: Todo programa de capacitación comienza con el desarrollo de una relación con los empleados. Es importante que usted y su departamento de RRHH hagan que los empleados se sientan escuchados y apoyados en el trabajo.

3. Ofrecer capacitación sobre comunicación y empatía: La capacitación en materia de violencia en el lugar de trabajo suele consistir en cómo manejar un episodio violento en el momento en que se produce, pero ofrecer a los trabajadores capacitación en materia de comunicación eficaz y empática puede prevenirlo antes de que se produzca.

4. Establecer una política clara sobre la violencia en el lugar de trabajo: ¿Cómo se va a gestionar la violencia en el lugar de trabajo? ¿Qué apoyos o medidas disciplinarias existen para las amenazas y acciones verbales y no verbales?

5. Comprometerse con un lugar de trabajo no violento: Comprometerse con un lugar de trabajo no violento significa asignar regularmente recursos -dinero y tiempo- a la capacitación de los trabajadores y a la prevención de la violencia en el lugar de trabajo.

6. Capacitar a los empleados para que reconozcan las señales de advertencia: Capacitar a los empleados para que estén atentos a las señales de advertencia de una posible violencia en el lugar de

trabajo puede detener un incidente antes de que empiece. Los signos de advertencia de la violencia potencial incluyen algunos o todos los siguientes:

- Consumo excesivo de alcohol o drogas
- Cambios de comportamiento que incluyen un mal rendimiento en el trabajo
- Depresión o retraimiento
- Quejas por trato injusto
- Violación de las políticas de la empresa
- Cambios de humor y reacciones exageradas a las críticas o evaluaciones
- Paranoia

7. Crea un plan de acción, compártalo con los empleados y practíquelo: En los años 50 había simulacros de ataques nucleares; en el siglo XXI se han sustituido por simulacros de tiradores activos y simulacros de encierro. Nadie quiere pensar en el peor escenario posible, y mucho menos practicarlo con regularidad, pero tener un plan en marcha podría salvar vidas.

CONCLUSIÓN

Informar de cualquier actividad sospechosa, ya sea al público o a otro empleado, cuando se trate de situaciones que puedan conducir a la violencia en el trabajo. Cuando se enfrente a una situación de violencia laboral con otro compañero de trabajo, no se enfrente a él. Abandone la zona cuando pueda hacerlo con seguridad e informe de la situación inmediatamente a un supervisor. Si su supervisor inmediato no se toma en serio la denuncia, acuda a un nivel superior de supervisión para corregir el problema.