Workplace Violence – Restaurants Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

La violencia laboral en un restaurante puede adoptar muchas formas, incluida la violencia física, el abuso verbal, el acoso sexual y la intimidación. Hacer frente a la violencia laboral es un asunto serio y es importante tomar las medidas adecuadas para garantizar la seguridad de todos los empleados.

CUÁL ES EL PELIGRO

PELIGROS DE LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Daños físicos: La violencia en el lugar de trabajo puede causar daños físicos a empleados y clientes. Esto puede incluir lesiones como moratones, cortes y huesos rotos, así como lesiones más graves como heridas de bala.
Daños emocionales: La violencia laboral también puede causar daños emocionales, como ansiedad, estrés y traumas. Los empleados y clientes que presencian o sufren violencia pueden necesitar asesoramiento u otras formas de apoyo.
Mayor riesgo de más violencia: La violencia en el lugar de trabajo puede aumentar el riesgo de nuevos actos violentos, sobre todo si no se detiene al agresor o si los empleados y clientes no se sienten seguros.
Daños materiales: La violencia también puede causar daños a la propiedad, como ventanas rotas, equipos dañados y otros daños a la propiedad.
Interrupción de las operaciones: La violencia en el lugar de trabajo puede interrumpir las operaciones normales del restaurante, lo que lleva a la pérdida de ingresos y la disminución de la productividad.

Problemas legales y normativos: La violencia en el lugar de trabajo también puede acarrear consecuencias legales y normativas, como multas, demandas y sanciones reglamentarias.

COMO PROTEGERSE

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN Y RESPUESTA DE LOS EMPLEADOS ANTE LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Sea consciente de las posibles señales de advertencia: Sea consciente de las señales de advertencia de la violencia en el lugar de trabajo, como el comportamiento agresivo, las amenazas o un patrón de intimidación o acoso. Si observa alguno de estos signos de advertencia, comuníquelo inmediatamente a su supervisor o a Recursos Humanos.

Conozca su política de prevención de la violencia en el lugar de trabajo: Familiarícese con la política y los procedimientos de prevención de la violencia en el lugar de trabajo de su restaurante. Debe incluir información sobre cómo denunciar incidentes de violencia, cómo buscar ayuda si se siente inseguro y qué medidas tomará el restaurante para proteger a los empleados.

Sea consciente de lo que le rodea: Preste atención a su entorno y sea consciente de los riesgos potenciales, como las zonas del restaurante mal iluminadas o con visibilidad limitada. Si no se siente seguro en una zona concreta, informe a su supervisor o pida que le cambien de puesto.

Utilice prácticas de trabajo seguras: Siga prácticas de trabajo seguras cuando trabaje con equipos o manipule materiales potencialmente peligrosos. Esto puede ayudar a reducir el riesgo de accidentes o lesiones en el lugar de trabajo.

Practica técnicas de resolución de conflictos y desescalada: Aprenda y practique técnicas de resolución y reducción de conflictos, como la escucha activa y el uso de un lenguaje tranquilizador. Estas técnicas pueden ayudar a calmar situaciones tensas y evitar que degeneren en violencia.
Busca apoyo si sufre violencia en el trabajo: Si sufre violencia

en el lugar de trabajo, pida ayuda a su supervisor o a Recursos Humanos. Esto puede incluir servicios de asesoramiento, atención médica o asistencia jurídica.

RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADO

Si un empleado sufre o es testigo de violencia en el lugar de trabajo en un restaurante, debe tomar las siguientes medidas:

Garantizar la seguridad inmediata: Si existe una amenaza inmediata para la seguridad, los empleados deben llamar al 911 o a los servicios de emergencia apropiados. También deben alejarse de la situación si es posible.

Informar del incidente: Los empleados deben informar del incidente a su supervisor o director lo antes posible. Deben proporcionar un relato detallado de lo sucedido, incluyendo la fecha, la hora, el lugar y cualquier otro detalle relevante. Si el supervisor o el jefe están implicados en el incidente, los empleados deben comunicarlo a alguien con un cargo superior o a recursos humanos.

Busque atención médica: Si un empleado ha sufrido lesiones físicas, debe buscar atención médica inmediatamente. También debe informar a su supervisor o director de las lesiones sufridas.

Documentar el incidente: Los empleados deben llevar un registro del incidente, incluidas las lesiones sufridas y cualquier comunicación con el empleador o las fuerzas de seguridad.

Busque apoyo: La violencia laboral puede ser traumática y tener efectos duraderos en la salud mental de los empleados. Los empleados deben buscar el apoyo de un consejero, un terapeuta o un programa de asistencia al empleado (EAP) si lo necesitan.

Coopere con la investigación: Si se lleva a cabo una investigación, los empleados deben cooperar con ella y facilitar toda la información que se les solicite. También deben seguir cualquier política o procedimiento establecido por el empleador para abordar la violencia en el lugar de trabajo.

LISTA DE CONTROL DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

- Aprenda a reconocer, evitar y disipar situaciones potencialmente violentas con compañeros de trabajo y clientes.
- Informe a la dirección de cualquier preocupación o problema de seguridad, verbalmente y por escrito.
- Evite estar solo cuando la seguridad personal pueda ser un problema.
- Llevar sólo pequeñas cantidades de dinero en efectivo.
- Contribuir al desarrollo de procedimientos que aborden los problemas de seguridad.
- Cumpla el programa de prevención de la violencia en el lugar de trabajo y las medidas de seguridad y protección establecidas por sus empleadores.
- Informar de los incidentes violentos con prontitud y precisión.
- Participar en comités o equipos de seguridad y salud que reciban informes sobre incidentes violentos o problemas de seguridad, participar en inspecciones de las instalaciones y responder con recomendaciones sobre estrategias correctivas.

CONCLUSIÓN

Es importante contar con un plan de prevención de la violencia en el lugar de trabajo, que incluya la capacitación de los empleados sobre cómo responder a los incidentes de violencia. Tomando medidas proactivas para prevenir y responder a la violencia en el lugar de trabajo, los restaurantes pueden contribuir a garantizar la seguridad y el bienestar de sus empleados y clientes.