

# Prevención de la violencia en el lugar de trabajo



CLC/RCI en asociación,  
El Programa de Salud Laboral (LOHP) y  
El Centro para la Salud Ambiental y Ocupacional (COEH)  
Universidad de California en Berkeley  
2005

# **Objetivos de la capacitación**

**Después de completar el taller, usted podrá:**

- 1. Explicar la realidad sobre la violencia en el lugar de trabajo.**
- 2. Hablar de los tres tipos de violencia establecidos por Cal/OSHA con relación a un lugar de trabajo.**
- 3. Hacer una lista de factores de riesgo sobre el potencial de violencia en el lugar de trabajo.**
- 4. Describir varias maneras de prevenir la violencia en el trabajo.**
- 5. Describir los puntos principales de la política de prevención de la violencia en su lugar de trabajo.**
- 6. Priorizar el orden para proceder y cuáles informes entregar después de un incidente.**
- 7. Discutir ideas sobre cómo tratar con un consumidor o cliente enojado.**

# **¿Qué sabe sobre la violencia en el trabajo? (prueba previa al taller)**



# **¿Qué es la violencia en el lugar de trabajo?**



# **La violencia en el lugar de trabajo incluye:**

- ◆ **Asalto físico**
- ◆ **Conducta amenazadora**
- ◆ **Abuso verbal**
- ◆ **Acoso**

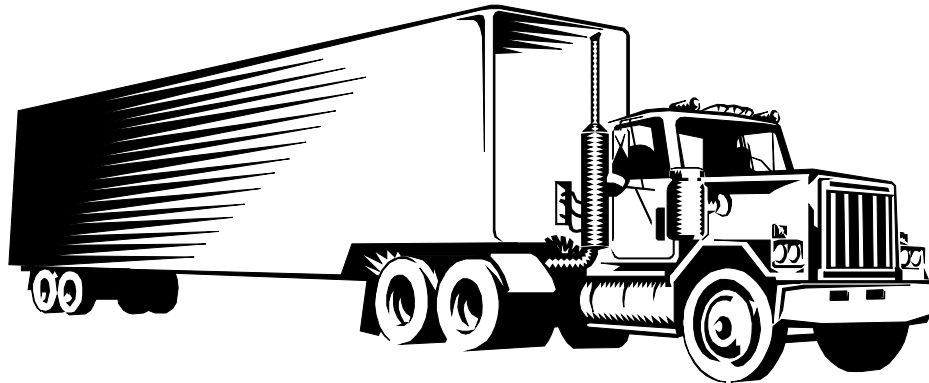


# **La violencia es una de las causas principales de muerte en el trabajo.**

**Verdadero \_\_\_\_\_ Falso \_\_\_\_\_**



- ◆ ***Verdadero.*** La violencia es la *segunda* causa principal de muerte en el trabajo en California.



- ◆ (Los accidentes de vehículos motorizados son la causa principal de muerte en el trabajo.)

# **El homicidio es la causa principal de muerte en el sector de ventas al por menor y de servicios.**

**Verdadero** \_\_\_\_\_ **Falso** \_\_\_\_\_





- ◆ ***Verdadero.*** El homicidio es la causa principal de muerte en el sector de ventas al por menor y de servicios.



**Las disputas entre  
compañeros de trabajo  
son el principal motivo  
de los homicidios en el  
lugar de trabajo.**

**Verdadero** \_\_\_\_ **Falso** \_\_\_\_



- ◆ ***Falso.* (Los robos son la causa de la mayoría de homicidios en el lugar de trabajo.)**
- ◆ **75% de los homicidios en el lugar de trabajo son cometidos con arma de fuego.**
- ◆ **La violencia entre compañeros de trabajo representa solamente 8% de todos los homicidios en el lugar de trabajo.**



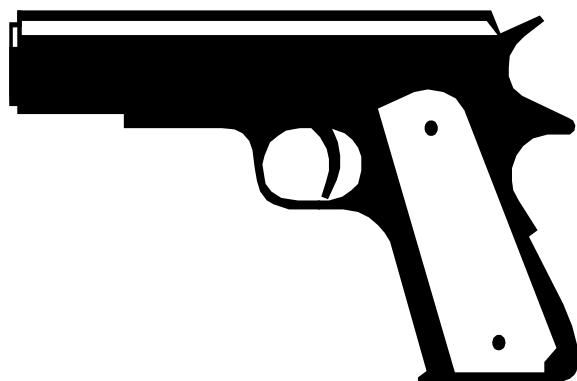
# ¿Cuántos trabajadores son asesinados cada semana en el trabajo en Estados Unidos?



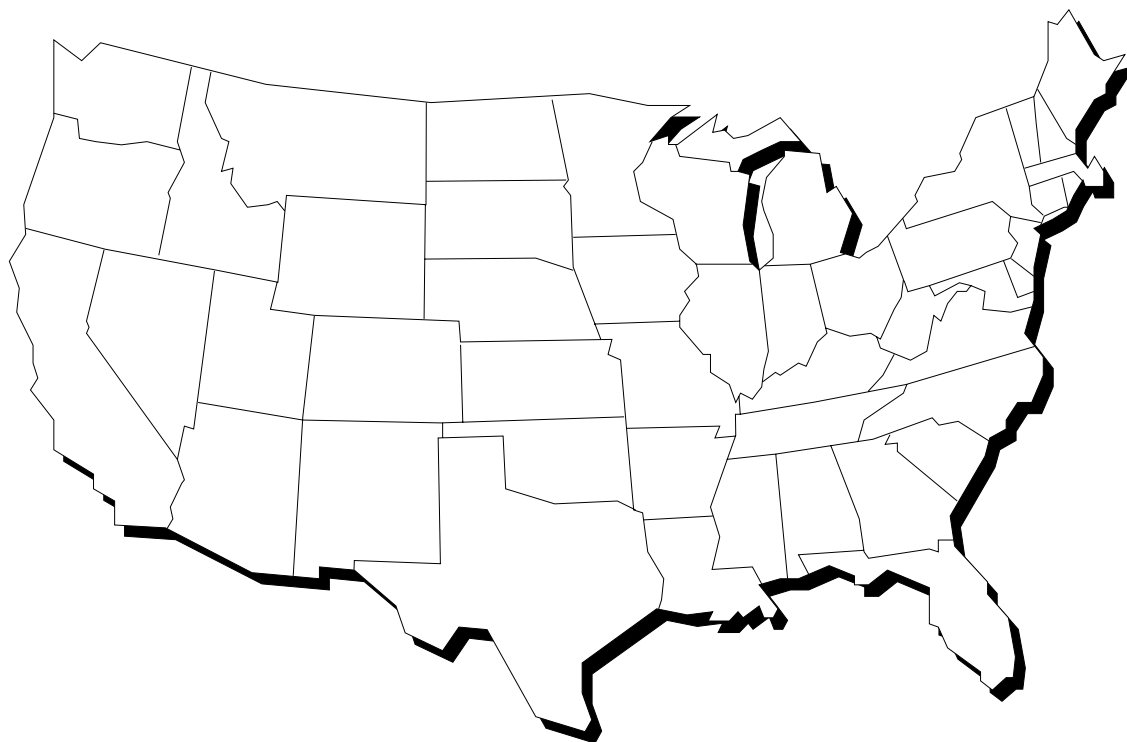
- \_\_\_\_\_ 1-5
- \_\_\_\_\_ 5-9
- \_\_\_\_\_ 9-10
- \_\_\_\_\_ 10+

# **Homicidios en el lugar de trabajo en los Estados Unidos**

NIOSH reporta que 17  
trabajadores son asesinados en el  
trabajo cada semana en los  
Estados Unidos



# ¿Cuántas personas son víctimas de asaltos no fatales en el trabajo cada semana?



- 15,000
- 20,000
- 25,000
- 30,000 o más

# **Asaltos no fatales en el lugar de trabajo**

**NIOSH reporta que 33,000  
trabajadores son víctimas de  
asaltos no fatales en el lugar de  
trabajo cada semana en los  
Estados Unidos.**



# **Asaltos no fatales en el lugar de trabajo**

La proporción más alta de asaltos ocurre en las áreas de servicios de cuidados de salud y servicios sociales

\_\_\_\_\_ **Verdadero**      \_\_\_\_\_ **Falso**



# **Asaltos no fatales**

***Verdadero.* La proporción más grande de asaltos ocurren en el área de servicios de cuidados de salud y servicios sociales**



# **Los tres tipos de violencia establecidos por Cal/OSHA con relación al lugar de trabajo**

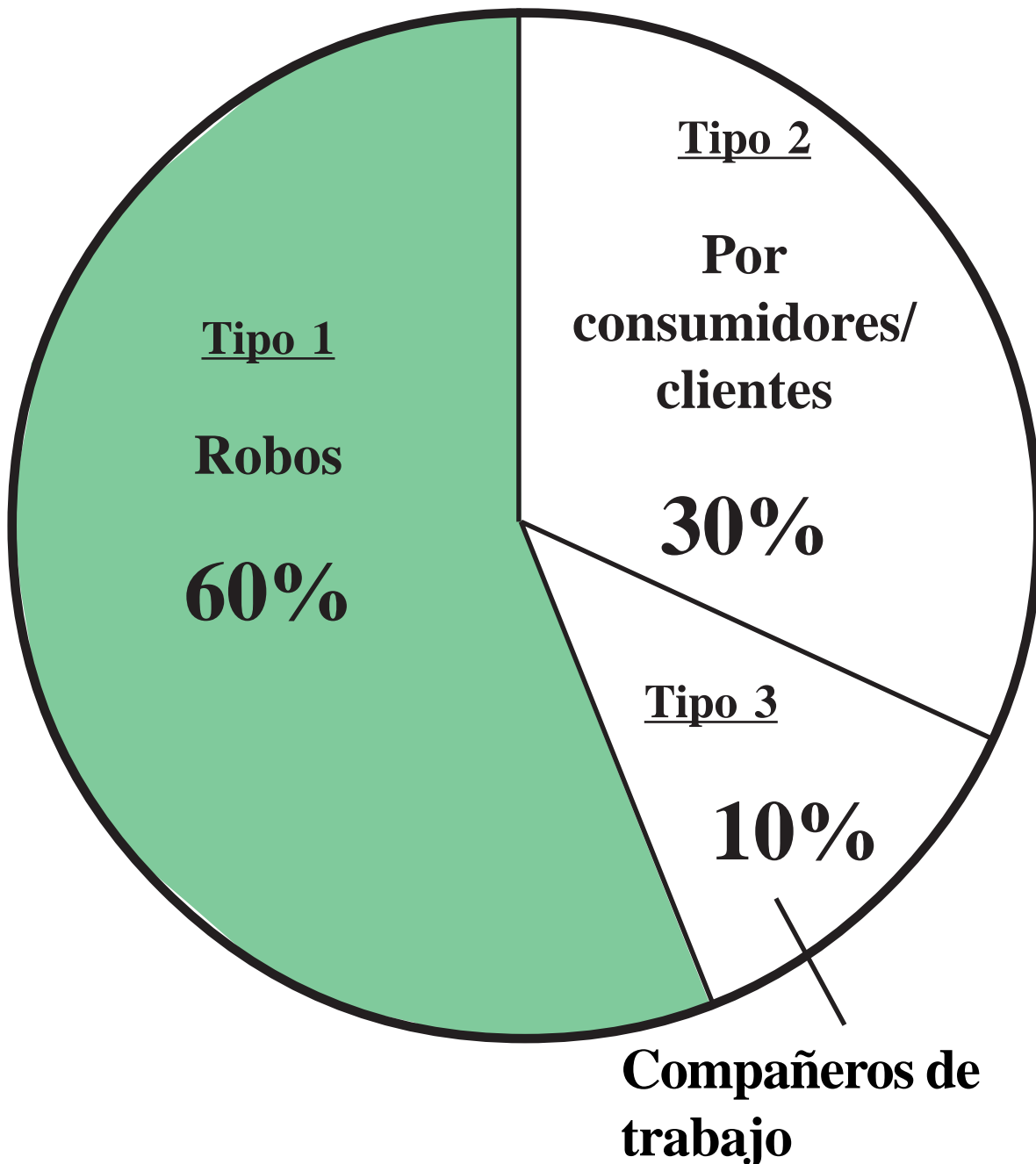
**Tipo 1: Violencia de desconocidos al  
cometer robos**

**Tipo 2: Violencia de consumidores,  
clientes o pacientes**

**Tipo 3: Violencia de los empleados y  
supervisores**

# Homicidios en el lugar de trabajo en California = 83

(456 fatalidades en el lugar de trabajo en 2003)



# **Un factor de riesgo es:**

- ◆ **Cualquier condición que puede incrementar el riesgo de que el trabajador pueda experimentar violencia.**



**¿Cuáles son algunos ejemplos de factores de riesgo en su trabajo?**

# **Los factores de riesgo incluyen:**

- ◆ **Trabajar solo o con pocas personas**
- ◆ **Trabajar muy de noche o de madrugada**
- ◆ **Trabajar con dinero**

(continuación)

- ◆ **Llevar pasajeros, entregar bienes o servicios**
- ◆ **Tener un lugar de trabajo móvil como un taxi o auto patrulla**
- ◆ **Trabajar en áreas de alta criminalidad**
- ◆ **Custodiar o vigilar propiedad o posesiones valiosas**
- ◆ **Contacto con el público**

# ¿Cómo se puede prevenir la violencia en el trabajo?



# **Algunas estrategias de prevención**

- ◆ **No trabaje solo muy de noche o de madrugada**
- ◆ **Proporcionar escoltas de seguridad a empleados que trabajan en la noche**
- ◆ **Instalar equipo de seguridad (botones de alarma, teléfonos celulares, sistemas de alarma)**
- ◆ **Rediseñar los lugares de trabajo para prevenir que el personal quede atrapado**
- ◆ **Capacitar al personal en maneras de apaciguar la violencia**

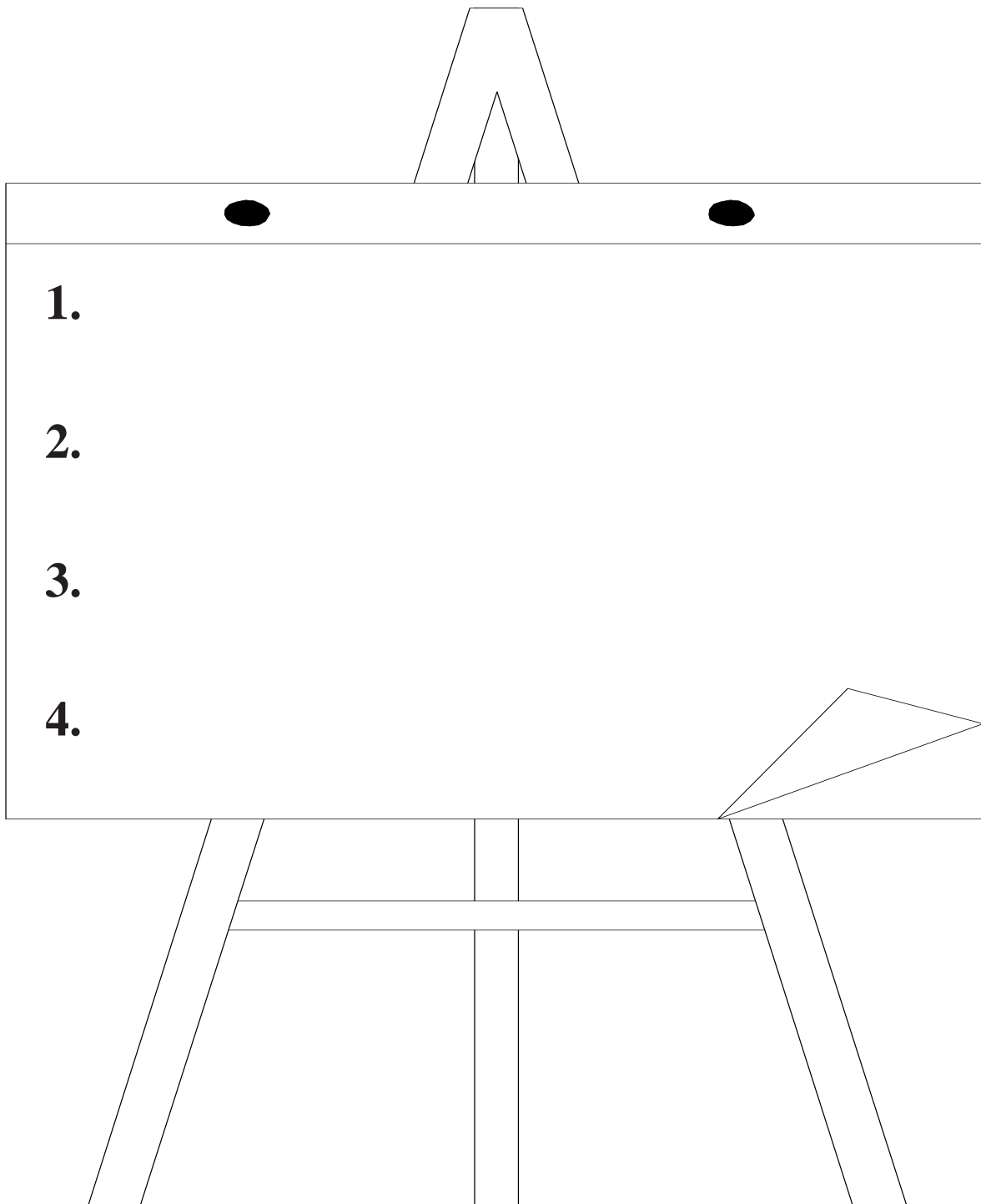


# **Algunas estrategias de prevención**

**(continuación)**

- ◆ **Proporcionar detectores de metal en edificios**
- ◆ **Poner espejos curvos en las esquinas de los pasillos**
- ◆ **Instalar buena iluminación interior y exterior**
- ◆ **Preparar un plan de contingencia para clientes que “sobre reaccionan”**
- ◆ **Restringir el acceso a áreas de trabajo de los empleados**

# **Puntos principales en un programa de prevención de la violencia en el lugar de trabajo**



# **Cómo responder a un incidente violento**

**Ponga en orden de prioridad la lista (enumérelos del 1 al 8)**

- \_\_\_\_\_ Referir a las víctimas al EAP para asistencia, si es necesario.**
- \_\_\_\_\_ Reportar el incidente a \_\_\_\_\_ (por ejemplo al gerente de su departamento).**
- \_\_\_\_\_ Buscar atención médica para las víctimas.**
- \_\_\_\_\_ Llamar al \_\_\_\_\_ si se trata de una emergencia. Dé su nombre y ubicación. (O presione el botón de alarma, si usted tiene uno.)**
- \_\_\_\_\_ Si ocurre trauma psicológico, contacte al Programa de Asistencia al Empleado (EAP, por sus siglas en inglés) de la compañía para un informe inmediato después de que ocurrió el incidente.**
- \_\_\_\_\_ Aislar/asegurar el área de trabajo.**
- \_\_\_\_\_ Reportar el incidente a su enlace sindical (Shop Steward).**
- \_\_\_\_\_ Entregar un reporte del incidente.**

# **Cómo responder a un incidente violento— respuestas**

**El orden correcto debe ser:**

- 1. Aislar/asegurar el área de trabajo.**
- 2. Llamar al \_\_\_\_\_ si se trata de una emergencia. Dé su nombre y ubicación. (O presione el botón de alarma, si usted tiene uno.)**
- 3. Buscar atención médica para las víctimas.**
- 4. Reportar el incidente a \_\_\_\_\_ (por ejemplo, a su gerente de departamento).**
- 5. Reportar el incidente a su enlace sindical (Shop Steward).**
- 6. Entregar un reporte del incidente.**
- 7. Si ocurre trauma psicológico, contacte al Programa de Asistencia al Empleado (EAP) de la compañía para un informe inmediato posterior al incidente.**
- 8. Referir a las víctimas al EAP para asistencia, si es necesario.**

# **Cinco señales de advertencia sobre un cambio o alteración de conducta**

- ◆ **Confusión**
- ◆ **Frustración**
- ◆ **Culpar**
- ◆ **Enojo**
- ◆ **Hostilidad**

# **Señales de advertencia que indican confusión**

- ◆ **La persona parece desconcertada o distraída.**
- ◆ **La persona está insegura o dudosa del próximo curso de acción.**

**+ ¿Cómo respondería usted a una persona que está confundida?**

# **Respuestas a la confusión**

- ◆ **Escuche atentamente a la persona.**
- ◆ **Haga preguntas para ayudar a clarificar.**
- ◆ **Dé información basada en hechos.**

# **Señales de advertencia que indican frustración**

- ◆ **La persona es impaciente y temperamental.**
  - ◆ **La persona se resiste a la información que usted le está dando.**
  - ◆ **La persona puede intentar tenderle una trampa.**
- + ¿Cómo respondería usted a una persona que está frustrada?**



# **Respuestas a la frustración**

- ◆ **Mueva a la persona a un área o lugar tranquilo.**
- ◆ **Tranquilícela.**
- ◆ **Platíquele con voz calmada.**
- ◆ **Intente aclarar sus preocupaciones.**

# **Señales de advertencia que indiquen el culpar a otros**

- ◆ **La persona hace a todos los demás responsables.**
- ◆ **Puede acusarle o hacerle a usted responsable.**
- ◆ **Puede criticar a otros.**
- ◆ **Puede culparle a usted.**

**Esto potencialmente puede transformarse en una conducta peligrosa.**

**+ ¿Cómo respondería a una persona que está culpando a otros?**

# **Respuestas relacionadas con culpar a otros**

- ◆ **Retírese de la persona e incluya a un segundo en la discusión (por ejemplo, un enlace sindical)**
- ◆ **Si es posible trabaje en equipo.**
- ◆ **Condúzcala nuevamente en los hechos.**
- ◆ **Muestre respeto e interés.**
- ◆ **Enfóquese en áreas de acuerdo mutuo para encaminarse a una resolución.**

# **Señales de advertencia que indiquen enojo**

- ◆ **La persona puede mostrar un cambio visible en la postura del cuerpo.**
- ◆ **Las acciones pueden incluir agitar el puño, apuntar con los dedos, hablar fuerte o gritar.**

**Estas señales son de una conducta muy riesgosa.**

**+ ¿Cómo respondería a una persona que está enojada?**

# **Respuestas al enojo**

- ◆ **No discuta con la persona.**
- ◆ **No ofrezca soluciones.**
- ◆ **Prepararse para evacuar el área o aislar a la persona.**
- ◆ **Contacte a su supervisor y/o al personal de seguridad.**

# **Señales de advertencia que indiquen hostilidad**

- ◆ **Las acciones físicas o amenazas parecen inminentes.**
  - ◆ **Hay un peligro inmediato de daño físico o daño a la propiedad.**
  - ◆ **Señales de una conducta fuera de control; la persona rebasó sus límites.**
- + ¿Cómo respondería usted a una persona hostil?**

# **Respuestas a la hostilidad**

- ◆ **Retírese de la persona y evacue el área.**
- ◆ **Intente aislar a la persona si puede hacerse de manera segura.**
- ◆ **Alerte a su supervisor y contacte al personal de seguridad inmediatamente.**

# Casos de estudio

- ◆ **Trabajar por 10 minutos en grupos pequeños.**
- ◆ **Discutir el caso de estudio.**
- ◆ **Escoger a un voluntario para dar a conocer las respuestas de su grupo.**



# **Caso de estudio #1**

## **Cómo responder a un cliente enojado**

**Usted trabaja para una agencia del gobierno local.**

**Hay una fila larga de personas esperando ser atendidas. El trabajo se ha acumulado porque hoy falta personal en su departamento. Un hombre se pone muy alterado y empieza a protestar desde atrás de la fila. Su hostilidad comienza a aumentar. Otros clientes en la fila empiezan a alarmarse y se ponen visiblemente incómodos.**

**+ ¿Cómo manejaría usted esta situación?**

# **Medidas de prevención para el caso de estudio #1**

- ◆ **Saque a la persona de la fila y llévela a un cuarto separado.**
- ◆ **Intente calmarla.**
- ◆ **Trate de calmar los ánimos explicándole porqué la fila camina lentamente. Deje a la persona explicar su punto de vista.**
- ◆ **Evite el riesgo de exponerse a lesiones corporales. Asegúrese que usted puede de salir y tiene una ruta de escape del cuarto.**
- ◆ **Si la persona se convierte en una amenaza, llame al personal de seguridad al\_\_\_\_\_ (la oficina de seguridad de su sitio de trabajo).**
- ◆ **Si la situación continúa intensificándose, salga del cuarto y cierre la puerta. Pida a la persona mantenerse en el cuarto hasta que alguien que le pueda ayudar llegue.**

## **Caso de estudio #2**

### **Altercado entre dos compañeras de trabajo**

**Dos compañeras de trabajo, Elena y Rosa han mantenido una disputa por años. Recientemente, Elena se dirigió a su supervisor para decirle que Rosa le hizo varias amenazas, incluyendo que si Elena se le acercaba a una distancia de diez pies, no saldría entera de la oficina. Además, Rosa hace estos comentarios en voz baja, cuando nadie más está alrededor. Elena expresa mucho temor por tener que trabajar con Rosa y quiere que el supervisor haga algo.**

**+ Si usted fuera el/la supervisor/a, ¿cómo manejaría esta situación?**

# **Medidas de prevención para el caso de estudio #2**

- ◆ **Trate de mantener separadas a las trabajadoras.**
- ◆ **Pida a las trabajadoras que se sienten a discutir calmadamente el asunto.**
- ◆ **Pregúnteles si les gustaría que un mediador les ayudara. El enlace sindical (Shop Steward) podría ser llamado para mediar en la situación.**
- ◆ **Si la situación no se resuelve, llame al supervisor, o al gerente.**

# **Caso de estudio #3**

## **La violencia doméstica trasciende al lugar de trabajo**

**Un enlace sindical (Shop Steward) se acerca a una compañera de trabajo quien llega a trabajar con lesiones evidentes. Ella tiene un ojo morado y moretes en su cara y brazos. Ella revela al enlace (Shop Steward) que está siendo abusada físicamente por su pareja, y que el abuso se ha intensificado en las últimas semanas. Otros/as compañeros/as de trabajo han expresado temor y preocupación sobre la situación.**

**+ Si usted fuera el/la enlace sindical (Shop Steward), ¿cómo manejaría esta situación?**

# **Medidas de prevención para el caso de estudio #3**

- ◆ **Consuele a la trabajadora y dígame que usted le ayudará a averiguar qué puede hacer.**
- ◆ **Pídale notificar la situación a su supervisor o gerente, para que ella pueda tener protección en el trabajo.**
- ◆ **Su empleador debe investigar la situación y dar una respuesta apropiada a su caso. Por ejemplo, la víctima podría ser trasladada a un área de trabajo diferente o a una instalación diferente. Su empleador puede extender una orden de prohibición o restricción.**
- ◆ **Refiérala al National Domestic Violence Hotline at 1-800-799-SAFE, o a un número de algún recurso local si usted tiene uno.**
- ◆ **Si hay formularios especiales para usar si un incidente involucra violencia doméstica. Verifique con su empleador.**

# Evaluación del taller

