

Violencia en el Área de Trabajo: Prevenir los Ataques de Agresores Conocidos



**Programa
de Trabajo**



Meta

Prevenir la violencia en el área de trabajo.

Objetivo

Ayudar a los empleadores a desarrollar un plan efectivo para la prevención de la violencia en el área de trabajo.

Antecedentes

La violencia en el área de trabajo, también llamada violencia ocupacional, describe varias categorías amplias de incidentes. Esta publicación se enfoca en actos violentos de personas con una relación pasada o actual con la organización o uno de sus empleados.

La cobertura de los medios de comunicación sobre los tiroteos en el área de trabajo ha elevado la conciencia pública sobre la violencia en el área de trabajo. Sin embargo, otros tipos de violencia, tal como la agresión física, el acoso y el abuso verbal, son más comunes.

La Oficina de Estadísticas Laborales (Bureau of Labor Statistics, por su nombre en inglés) reporta cada año miles de incidentes en las áreas de trabajo en Estados Unidos en los que una persona hirió a otra intencionalmente. Entre los homicidios relacionados con el trabajo, la mayoría son ocasionados por tiroteos intencionales. El homicidio es la segunda causa principal de muerte de mujeres en el área de trabajo, y el tipo más frecuente de agresor es una pareja doméstica.

Estrategias de Prevención

La Cláusula de Deber General de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration – OSHA, por su nombre y siglas en inglés), Sección 5(a)(1), requiere que los empleadores proporcionen un lugar de empleo libre de peligros reconocidos, incluyendo violencia en el área de trabajo, que causen o que puedan causar la muerte o serios daños. La ley federal también prohíbe que los empleadores tomen represalias en contra de los empleados debido a que el empleado ha presentado una queja o ha ejercido de algún otro modo cualquier derecho que se le ha otorgado al empleado. Visite whistleblowers.gov para obtener más información.

Análisis de Riesgo del Empleador

OSHA recomienda que los empleadores establezcan una política de cero tolerancia hacia la violencia en el área de trabajo que cubra a los empleados, a los pacientes, a los

clientes, a los contratistas y a otras personas que tengan contacto con el personal de la compañía. Los empleadores deben considerar si violencia física, tolerancia al hostigamiento, intimidación, amenazas, acoso, abuso emocional, ira, frustración, disciplina inconsistente, aplicación errática de las políticas de la compañía o mala comunicación están creando ansiedad o desconfianza en sus áreas de trabajo.

Las situaciones problemáticas pueden involucrar a determinados empleados o al área de trabajo en general. Cuando el comportamiento problemático proviene de un empleado o de alguien cercano al empleado, los empleadores pueden evaluar más detenidamente el riesgo de violencia en sus áreas de trabajo y tienen más posibilidades de prevenirlo cuando una señal de advertencia observable llega al empleador.

Ningún comportamiento individual sugiere necesariamente que alguien se volverá violento, pero ciertos comportamientos en conjunto podrían indicar un posible acto de violencia. El Buró Federal de Investigaciones (Federal Bureau of Investigations – FBI, por su nombre y siglas en inglés) identifica los factores de riesgo asociados con la violencia potencial entre los empleados actuales, los cuales incluyen:

- llevar armas al trabajo, o haberlas adquirido recientemente;
- preocupación con violencia o haber publicado eventos violentos recientemente;
- abuso de sustancias en el trabajo;
- desorganización extrema;
- un resentimiento expreso sobre una queja real o imaginaria; y
- amenazas de homicidio o suicidio.

Evaluación de Amenazas

Las amenazas son expresiones de una intención para dañar y pueden ser específicas o vagas, así como verbales o no verbales. Aunque la mayoría de las amenazas no conducen a la violencia, los empleadores deben responder a todas las amenazas porque éstas deterioran la seguridad en el área de trabajo. Los empleadores deben descubrir la naturaleza y el contexto de la amenaza o el comportamiento amenazante; el objetivo deseado; y la aparente motivación del amenazador, así como la capacidad de cumplir la amenaza, el comportamiento pasado y los antecedentes personales, laborales y militares. Los empleadores también deben examinar cuidadosamente y evaluar a todos los empleados nuevos para conocer el historial de abuso de drogas, conflictos previos en el área de trabajo y condenas por crímenes violentos.

Los empleadores deben hacer que un psicólogo o psiquiatra realicen la evaluación o deben obtener ayuda externa de agencias de seguridad pública, salud mental y de servicios sociales, u otros profesionales si es necesario. El programa de prevención de violencia en el área de trabajo del empleador debe identificar al personal que es responsable de manejar todos los reportes de amenazas que atemorizan a cualquier empleado.

Señales de Victimización

Es posible que los empleadores duden en involucrarse en las relaciones personales de un empleado debido a no querer invadir la privacidad del empleado, pero la violencia doméstica y el acoso pueden convertirse en un problema de seguridad y productividad para todos si un abusador o acosador golpea o amenaza con golpear al empleado en el área de trabajo.

El FBI enlista las conductas que los empleadores pueden observar ya que éstas podrían sugerir que un empleado está siendo victimizado, incluyendo:

- bajo rendimiento en el trabajo;
- uso frecuente o no planificado de tiempo de descanso;
- señales de lesiones físicas;
- uso de maquillaje o ropa para cubrir lesiones;
- episodios emocionales o incomodidad para comunicarse con los demás; y
- visitas problemáticas de un compañero íntimo actual o anterior.

Programa para la Prevención de Violencia en el Área de Trabajo

Teniendo en cuenta esta variedad de comportamientos y los riesgos asociados, los empleadores deben diseñar un programa para la prevención de violencia en el área de trabajo que esté basado en sus conclusiones. Un programa bien diseñado para la prevención de violencia en el área de trabajo reduce el número de incidentes violentos dentro de una organización y crea un entorno de trabajo más favorable mientras aumenta la productividad.

La política por escrito que acompaña a su programa para la prevención de violencia en el área de trabajo puede ser distribuida sola o puede ser incorporada al programa, al manual del empleado o al manual de procedimientos. Los empleadores deben revisar su programa regularmente y revisarlo según sea necesario basándose en los cambios de personal, las condiciones del área de trabajo y los eventos actuales. Un programa efectivo para la prevención de violencia en el área de trabajo debe incluir los siguientes elementos.

Capacitación para los Administradores

- Los factores que pueden conducir a negatividad, estrés o comportamiento difícil en el área de trabajo que

los empleadores pueden corregir incluyen la falta de personal que genera exceso de trabajo; las frustraciones por responsabilidades de trabajo que son poco claras; la mala administración, tal como la supervisión excesiva o corregir o reprimir a los empleados frente a los demás; y el manejo inadecuado de una terminación del trabajo u otra acción disciplinaria. Otros factores incluyen cambios operacionales, la falta de oportunidades para ascender en el trabajo y preocupaciones financieras.

- El trabajo en equipo y un ambiente de trabajo agradable ayudan a reducir el estrés en el trabajo. Los jefes pueden ayudar a crear un entorno más favorable fomentando el respeto entre los empleados y entre los empleados y los jefes. Para ayudar a mantener buenas relaciones de trabajo, proporcione a los jefes y a los supervisores capacitación regular en los siguientes temas:
 - el trabajo en equipo;
 - comunicación;
 - cómo resolver conflictos;
 - cómo reducir el estrés;
 - cómo reconocer los signos de depresión, violencia doméstica y el abuso de drogas o alcohol;
 - cómo responder rápidamente a un comportamiento amenazante o violento;
 - medidas de protección personal; y
 - cómo seguir buenas prácticas de contratación y despido.

Seguridad

Los empleadores deben asegurar físicamente sus áreas de trabajo para brindar a los empleados un entorno donde puedan realizar mejor su trabajo sin ansiedad. Las instalaciones que están bien iluminadas y despejadas, tanto por dentro como por fuera, desaniman la actividad delictiva.

Otras medidas físicas de seguridad incluyen:

- poner a la vista información y restricciones,
- emplear a guardias de seguridad,
- mantener una estricta política para el registro de visitantes,
- requerir que los empleados porten gafetes de identificación,
- usar los controles de la puerta,
- usar un sistema de alarma, y
- usar tarjetas de acceso limitado y cerraduras con código.

Capacitación para el Empleado

Proporciónales a los empleados capacitación regular de concientización sobre la seguridad laboral y personal para que puedan aprender a reconocer, evitar y aliviar situaciones posiblemente violentas. Anime a los empleados a informar a los supervisores sobre cualquier inquietud relacionada con la seguridad. Capacite a los empleados para que reaccionen con calma y voluntariamente para mejorar sus posibilidades de sobrevivir a una situación amenazante.

Recursos para los Empleados

- Establezca procedimientos para tratar de manera justa y rápida las quejas y comparta los pasos con los empleados. Los empleados que sienten que trabajan en un entorno cordial donde son tratados de manera justa son menos propensos a tener arrebatos violentos. Las herramientas incluyen:
 - una línea directa de asistencia que esté disponible las 24 horas o una dirección de correo electrónico a donde los empleados puedan comunicarse, anónimamente si lo desean, para denunciar amenazas de violencia, comportamiento inusual, depresión, abuso de alcohol o drogas u otros problemas; y
 - un buzón de sugerencias ya sea físico o virtual.
- Proporcione a los empleados una lista de los servicios de consejería que pueden usar en momentos de estrés emocional, financiero o relacionado con el trabajo. Un ejemplo de este servicio sería tener un programa de asistencia al empleado (Employee Assistance Program – EAP, por su nombre y siglas en inglés). Los EAP son programas voluntarios basados en el trabajo que ofrecen a los empleados que están pasando por problemas personales o relacionados con el trabajo evaluaciones gratuitas y confidenciales; así como asesoramiento a corto plazo; recomendaciones; y servicios de seguimiento. Los consejeros de EAP consultan a los jefes o supervisores para abordar las necesidades de los empleados y de la organización.
- Refiera a los empleados afectados por la violencia doméstica a su EAP o a la Línea Nacional de Violencia Doméstica al 1-800-799-7233 (SAFE).

Plan para el Manejo de una Crisis

Desarrolle un plan para el manejo de una crisis formando un equipo de seguridad, recursos humanos, médicos, legales, administración de línea y otros tipos de expertos que puedan trabajar juntos para determinar: cómo reportar incidentes violentos, las autoridades que deben ser alertadas, las precauciones de seguridad que deben tomarse, y cómo mantener la seguridad para los trabajadores que no están en el área inmediata. Planifique traer a un equipo de investigación después de que sucede un incidente traumático. Los servicios de consejería temprana para los empleados que han sido expuestos a un trauma debido a violencia en el área de trabajo pueden ayudar en el proceso de recuperación.

Preguntas de Repaso

1. ¿Cuáles son varios de los comportamientos que indican un potencial de violencia en el área de trabajo?
2. ¿Cuáles son tres cosas que los empleadores deben descubrir al realizar una evaluación de amenazas?
3. ¿Cuáles son cinco medidas de seguridad efectivas que un empleador puede usar?
4. ¿Cuáles son seis tipos de capacitación que pueden ayudar a reducir la violencia en el área de trabajo?
5. ¿Cuáles son algunos factores que contribuyen al estrés en el trabajo?
6. ¿Cómo puede ser efectivo un equipo para el manejo de una crisis?
7. ¿Por qué es importante tener una buena relación de trabajo entre el empleador y el empleado?
8. ¿Cómo es que ayuda el servicio al cliente a prevenir la violencia en el área de trabajo?

Respuestas

1. Una preocupación por violencia; un resentimiento expreso sobre una queja real o imaginaria; amenazas de homicidio o suicidio.
2. La naturaleza y el contexto de la amenaza; el objetivo deseado; y la aparente motivación del amenazador.
3. Dispositivos de monitoreo; gafetes de identificación; procedimientos de registro; guardias de seguridad; instalaciones bien iluminadas.
4. Capacitación para reducir el estrés, habilidades de comunicación, reconocimiento y respuesta a situaciones violentas, protección personal, estrategias para la contratación y despido.
5. Problemas personales o en las relaciones, despidos, problemas financieros.
6. Al proporcionar una respuesta rápida a los incidentes.
7. La violencia es menos probable cuando los empleados se sienten que los escuchan y los tratan de manera justa.
8. Los clientes que sienten que han recibido un buen servicio tienen menos probabilidades de tomar represalias.

Este documento fue producido por la División de Compensación para Trabajadores (Division of Workers' Compensation – DWC, por su nombre y siglas en inglés) y se considera exacto al momento de su publicación.

Para obtener más publicaciones gratuitas de DWC sobre este y otros temas de seguridad y para préstamos gratuitos de materiales audiovisuales de seguridad y salud ocupacional, visite www.txsafetyatwork.com, o llame al (800) 252-7031, opción 2, o envíe un correo electrónico a resourcecenter@tdi.texas.gov.