

THE SAFETY OBSERVER

Safety Information for Employees

VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Un conflicto sin resolver y la falta de comunicación adecuada pueden resultar en violencia en el lugar de trabajo. Los conflictos en el lugar de trabajo son normales, pero deben resolverse de forma inmediata y eficaz.

Los empleados deben aprender a cómo reconocer, evitar y suavizar cualquier situación peligrosa. Todo el mundo debe informar al gerente del establecimiento sobre las preocupaciones, los conflictos y enfrentamientos amenazantes o comportamientos potencialmente amenazantes. Las circunstancias de los incidentes deben discutirse con otros miembros del personal.

Familiarícese con las siguientes medidas para ayudar a calmar y prevenir la violencia en el trabajo:

- Responda discreta y tranquilamente.
- No se tome el comportamiento agresivo como algo personal.
- Haga preguntas y demuestre preocupación por sus problemas.
- Tome notas sobre los argumentos de la otra persona.

Si esta persona sigue con su mala conducta debe evaluar el nivel de peligro. Si la persona está enojada pero no parece violenta siga los siguientes pasos:

- Establezca los límites con calma pero firmemente. "Por favor, baja la voz". "Por favor, sé paciente, para que podamos hablar. Quiero comprender qué es lo que necesitas para poder ayudarte".
- NUNCA toque a la persona o intente alejarla de la zona.
- Si es posible encuentre un despacho tranquilo para hablar pero no se quede a solas con un individuo que considere potencialmente peligroso. Asegúrese de que sus compañeros estén cerca para ayudarlo si lo necesita. Mantenga una distancia segura, no le dé la espalda a otra persona y manténgase sentado si es posible. Siéntese cerca de una puerta abierta por si tuviera que salir rápido.
- De nuevo, haga preguntas y tome notas para asegurar un claro entendimiento del problema.

Con un poco de fortuna, en este momento la situación habrá mejorado, pero si no es así haga lo siguiente:

- Si el comportamiento conflictivo prosigue, dígame que de continuar así tendrá que irse.
- Si la persona no quiere calmarse, pídale que abandone las instalaciones. Si se niega a hacerlo, adviértale de que llamará a la policía. No mencione a la policía si teme una respuesta violenta o enojada.
- Señal de ayuda. Utilice una señal de socorro acordada previamente para que otro miembro del personal controle la situación. Si necesita ayuda este compañero debe avisar a la policía.
- Si la situación se vuelve más intensa busque una excusa para salir, abandone la sala y busque ayuda. "Comprendo tu preocupación. Voy a buscar los documentos para resolverlo correctamente".

Si hay un acto violento en curso, se producen incidentes violentos o amenazas concretas de violencia inminente llame al 9-1-1.