



Técnicas de prevención y desescalada de la violencia en el trabajo

Pamela A. Hunter, PhD, MS, CSP
Senior Loss Control Consultant

Objetivos

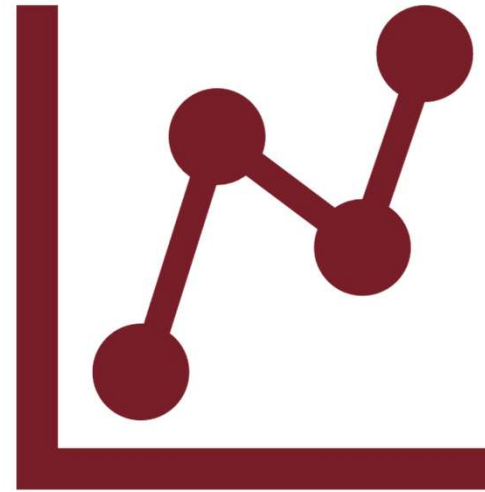
Revisar

- Estadísticas de violencia en el lugar de trabajo
- Definiciones de violencia en el lugar de trabajo

Conversar

- Factores de riesgo Violencia laboral
- Cómo aliviar una situación

Estadísticas



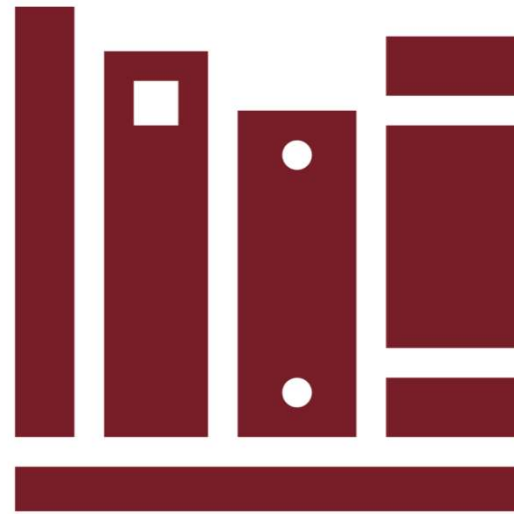
Datos de Lesiones

Según el BLS en 2020, los trabajadores de la industria privada:

- *20.050 trabajadores sufrieron traumas y estuvieron días sin trabajar*
- *De aquellas víctimas que sufrieron un trauma por violencia en el lugar de trabajo:*
 - *El 76% trabajaba en la industria de la salud y la asistencia social.*
 - *73% eran mujeres*
 - *El 62% tenía entre 25 y 54 años.*



Acrónimos y definiciones



Acrónimos

- BLS: Oficina de Estadísticas Laborales
- DHS: Departamento de Seguridad Nacional
- FBI: Oficina Federal de Investigaciones
- FEMA: Agencia Federal para el Manejo de Emergencias
- OSHA: Administración de Salud y Seguridad Ocupacional
- NIOSH: Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional

Pregunta #1

¿La definición de violencia laboral debería incluir amenazas?

Sí

No

Respuesta – Sí

Definición de Violencia en el Lugar de Trabajo

Según OSHA, la violencia en el lugar de trabajo es:

- Cualquier acto o amenaza de violencia física, acoso, intimidación u otro comportamiento perturbador amenazante que ocurra en el lugar de trabajo.
- Va desde amenazas y abusos verbales hasta agresiones físicas e incluso homicidio.

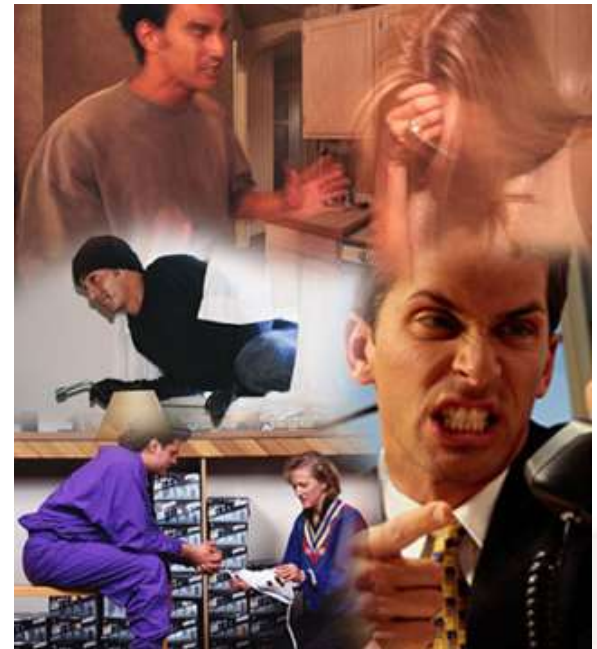


Source: OSHA.gov

Cuatro clases de perpetradores

Hay cuatro tipos de violencia laboral:

- a) extraños
- b) Pacientes, clientes o individuos
- c) compañeros de trabajo
- d) Relaciones personales



Source: NIOSH.gov

Pregunta #2

¿Quién es el perpetrador más común de violencia en el lugar de trabajo?

- a) extraños
- b) Pacientes, clientes o individuos
- c) compañeros de trabajo
- d) Relaciones personales

Respuesta – (b) Pacientes, clientes o individuos

Lugar de trabajo

Un lugar de trabajo puede ser cualquier lugar, ya sea permanente o temporal, donde un empleado realiza cualquier tarea relacionada con el trabajo.

- Estacionamientos
- Ubicaciones de campo
- Hogares de clientes, individuos o pacientes
- Viajar hacia y desde asignaciones de trabajo



Precauciones universales

Todo trabajador debe comprender el concepto de “precauciones universales contra la violencia”, es decir, que se debe esperar violencia pero que se puede evitar o mitigar mediante la preparación. Además, los trabajadores deben comprender la importancia de una cultura de respeto, dignidad y compromiso mutuo activo para prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

De las “Pautas para prevenir la violencia en el lugar de trabajo para trabajadores de servicios sociales y de atención médica” de OSHA.

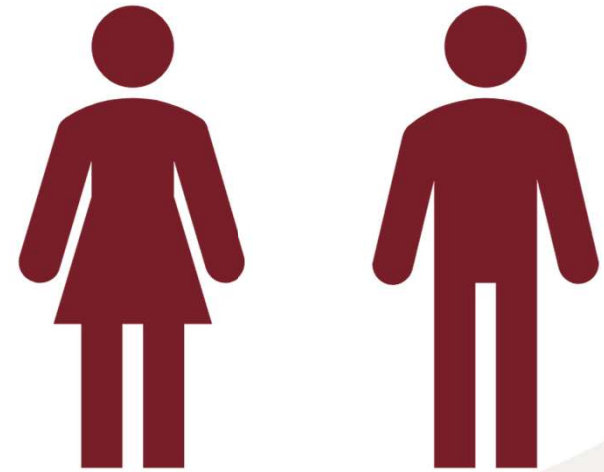
Del Diccionario Urbano

Sentido Arácnido

Derivado del “sentido arácnido” del superhéroe del cómic Spiderman, generalmente se usa para referirse a una sensación vaga pero fuerte de que algo anda mal, es peligroso, sospechoso o una situación de seguridad.

Parecía un estudiante, pero algo en sus zapatos sucios y la forma en que intentó abrir una puerta cerrada desencadenó totalmente mi sentido arácnido, así que llamé a seguridad del campus.

Factores de riesgo y señales de advertencia



Factores de riesgo en la violencia laboral

OSHA señala los siguientes diez factores de riesgo:

- **Contacto con el público**
- **Trabajar con personas en el ámbito de la atención sanitaria, los servicios sociales o la justicia penal.**
- **Entrega de pasajeros o bienes**
- **Tener un lugar de trabajo móvil**
- **Trabajar en entornos comunitarios**
- **Trabajar solo o en pequeños grupos**
- **Trabajar hasta altas horas de la noche o temprano en la mañana.**
- **Trabajar en áreas de alta criminalidad**
- **Intercambio de dinero**
- **Custodiar propiedades o posesiones valiosas**

Señales de advertencia

Algunas personas cometen violencia por venganza, robo o ideología, con o sin un componente de enfermedad mental. Si bien no hay forma de predecir un ataque, puedes estar atento a los comportamientos de tus compañeros de trabajo que podrían indicar violencia futura.

De Prevención de la violencia en el lugar de trabajo de NIOSH

Técnicas de desescalada



Objetivos de la desescalada

- Mantenga a todos a salvo
- Ayuda al individuo
- Garantizar que la persona reciba la atención que necesita.
- Demostrar respeto, dignidad, empatía.
- Mantener relaciones seguras, efectivas y armoniosas.



Lo que no es la desescalada

No es la respuesta si:

- La persona tiene un arma.
- La persona te amenaza a ti o a otra persona.
- Crees que la situación se está saliendo de control



Definición del DHS de reducción de escala

El uso de comunicación u otras técnicas durante un encuentro para estabilizar, ralentizar o reducir la intensidad de una situación potencialmente violenta sin utilizar fuerza física o con una reducción de la fuerza.

Department of Homeland Security
Policy Statement 044-05

Source: CISA.gov

Desescalada

- La desescalada es un método para prevenir la violencia potencial.
- Su seguridad y la seguridad de los demás es la máxima prioridad.
- Conoce tus límites.
- Obtenga ayuda cuando sea necesario.

Desescalada

La desescalada es un método para prevenir la violencia potencial

- Se anima a las personas a utilizar acciones decididas, comunicaciones verbales y lenguaje corporal para calmar una situación potencialmente peligrosa.

Su seguridad y la seguridad de los demás es la máxima prioridad.

- Mantenga una distancia segura y evite estar solo con una persona combativa o potencialmente violenta. Si existe riesgo de violencia inminente, aléjese de la situación y busque seguridad. Conoce tus límites.

Desescalada

Conoce
tus límites

- Keep in mind that some individuals may be more adept in applying these techniques. Know your own vulnerabilities and tendencies and recognize that sometimes the best intervention is knowing when to seek additional help.

Obtener
Ayuda

- Si cree que la persona o la situación está empeorando y puede haber violencia, solicite ayuda al personal de seguridad o a las autoridades locales y trasládese a un lugar seguro.

Consejos

Comunicaciones no verbales

- Sea consciente de sus comunicaciones no verbales.
- Asegúrese de que su tono, expresiones faciales, lenguaje corporal y gestos transmitan calma y empatía.

Sea respetuoso y cortés

- Dirígete al individuo con civilidad.
- Utilice frases como “por favor” y “gracias”

Acciones con propósito

- **Mantenga la calma**
 - Tener una demostración decidida de calma y compostura.
 - Esto puede aliviar la situación.
- **Cambiar la configuración**
 - Si es posible, retire a otras personas del área.
 - Esto podría involucrar a las partes en conflicto y a los espectadores.
- **Respetar el espacio personal**
 - Mantener una distancia segura
 - Evite tocar a la otra persona.

Acciones con propósito

- **Escuchar**

- Presta toda tu atención
- Asiente, haz preguntas
- Evite cambiar de tema o interrumpir

- **Empatizarse**

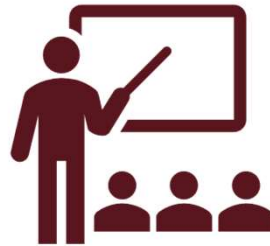
- Presentar preocupación genuina
- Exuda voluntad de comprender sin juzgar.

Comunicación

El tema principal para calmar una situación.

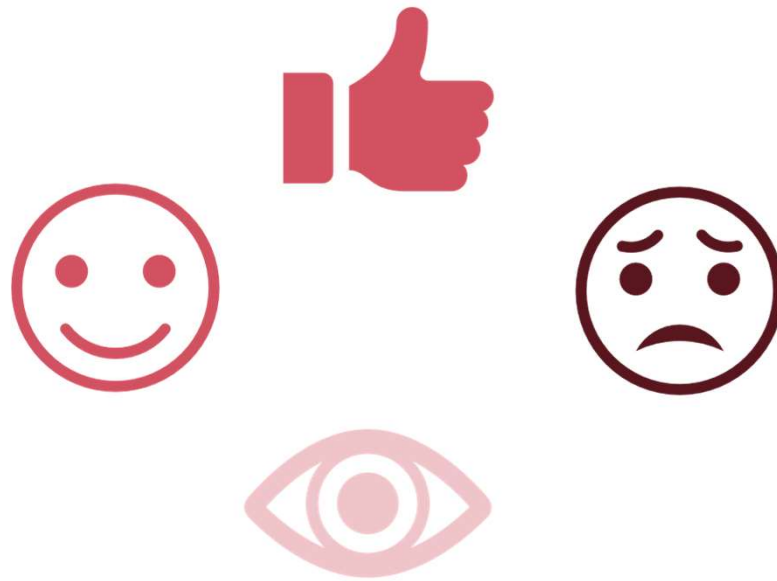
Tres componentes principales de la comunicación:

1. Remitente
2. Mensaje
3. Receptor



Comunicación efectiva: visual

- gestos
- Movimiento corporal
- Expresión facial
- Contacto visual
- Postura/Proximidad



Comunicación verbal

Tono + Volumen + Velocidad del habla + Inflexión de la voz = Disminución verbal



Comunicación verbal

- **Tono:** hable con calma para demostrar empatía.
- **Volumen:** controla tu volumen y evita levantar la voz.
- **Velocidad del habla:** más lento puede ser más tranquilizador.
- **Inflexión:** tenga cuidado de enfatizar palabras o sílabas ya que eso puede afectar negativamente la situación.

Comunicación verbal

En lugar de:

- "Cálmate."
- "No puedo ayudarte".
- "Se como te sientes ."
- "Ven conmigo."

Decir...

- "Puedo ver que estás molesto..."
- "Quiero ayudar, ¿qué puedo hacer?"
- "Entiendo que te sientas..."
- "¿Puedo hablar contigo?"

Lenguaje Corporal

En lugar de:

- Pararse rígidamente directamente frente a la persona.
- Señalando con el dedo
- Gestos o paseos excesivos
- fingiendo una sonrisa

Intentar...

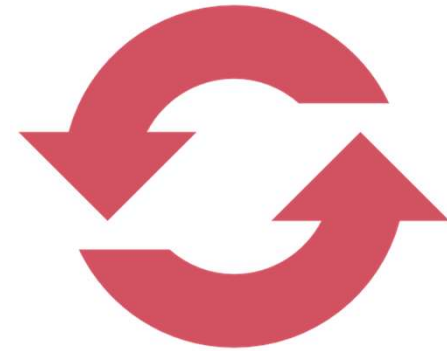
- Mantener una postura relajada y alerta al costado de la persona.
- Mantener las manos abajo, abiertas y visibles.
- Usar movimientos lentos y deliberados.
- Mantener una expresión facial neutral y atenta.

Posiciónate

- Respetar su espacio personal
- Darse espacio
- Posicionarse para salir
- No te arrincones

El Propósito

- ¿Cómo se debe hacer el trabajo?
- ¿Existe sólo una manera?
- ¿Tiene que suceder hoy?



Señales de Advertencia de Escalada

- Ignorando conspicuamente
- Preguntas repetitivas
- Mirando al rededor
- Atención emocional excesiva
- Movimiento exagerado
- Cese de todo movimiento



Cuando abortar

- La situación continúa empeorando
- Se traspasan los límites de comportamiento
- La persona no se calma
- Amenazas reales
- Actos violentos



Después de un Incidente

- Informe a su supervisor o gerente de inmediato
- Reportar a Recursos Humanos inmediatamente
- Traerán a las autoridades, si es necesario.
- El informe es importante
- Discutir el incidente
- ¿Qué podría haber sido diferente?

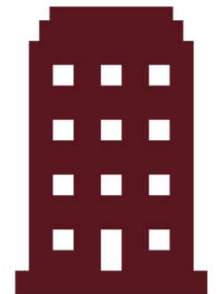


Y algunos Conceptos Básicos

- **Use** zapatos con los que pueda moverse fácilmente.
- **No use** artículos que puedan agarrarse, como:
 - Bufandas
 - La cola de caballo es más fácil de agarrar que el pelo suelto
 - Joyas que cuelgan: aros, collares.
 - Insignia: use siempre separable o clip
- **No tener** la espalda expuesta.
- **No tener** una salida bloqueada
- **No dejes** proyectiles pesados o puntiagudos tirados



Mientras Viajas



En el Ambiente



**AL CONCERTAR UNA CITA
PREGUNTA POR EL
APARCAMIENTO.**



**CONOZCA SU NIVEL DE
ALERTA**



CONFIA EN TU INSTINTO -



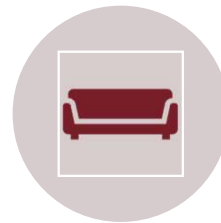
**DÓNDE ESTÁN TUS
LLAVES**



**¿CÓMO TE ACERCARÁS A
LA PUERTA?**



**SABER QUIÉN ESTÁ EN
CASA**



**CONSIDERE SU ELECCIÓN
DE ASIENTO**



**¿QUIÉN Y QUÉ HAY EN LA
HABITACIÓN CONTIGO?**

Tener un Plan de Viaje

Sepa adónde va,
cuidado con el GPS

Consulta google Earth
para ver a dónde vas.

Tener mucha gasoline.



¡Haz tu tarea!

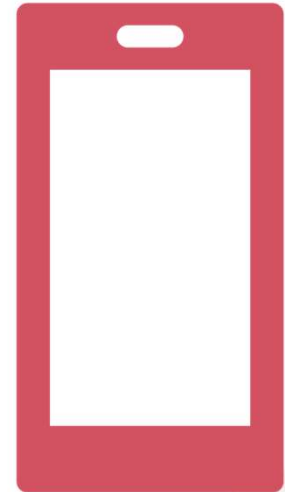
¿Qué llevas puesto y
qué llevas?

- Cartera
- Computadora portátil

Viaja ligero cuando sea
posible.

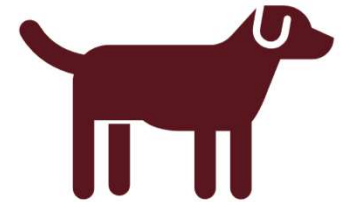
Estar Preparada

- SIEMPRE toma un teléfono
- Tenga programados los números que necesita
- Si la zona no es segura, no bajes de tu coche.
- Abandonar una situación si se vuelve volátil



Cuidado con Los Perros

- Las mordeduras de perro son algo habitual en las visitas domiciliarias
- Los perros pueden ser impredecibles
- Los perros protegen a su familia.
- Los perros buenos también muerden
- Los perritos también muerden
- Prevención: pedir que trasladen al perro a otra habitación



Recursos

CDC/NIOSH

Trabajadores de atención médica domiciliaria: una fuerza laboral diversa y en crecimiento con alto riesgo de violencia en el lugar de trabajo

<https://blogs.cdc.gov/niosh-science-blog/2021/09/02/hhc-violence/>

Inicio Trabajadores de la salud Cómo prevenir la violencia en el trabajo

<https://www.cdc.gov/niosh/docs/2012-118/pdfs/2012-118.pdf>

Curso online de prevención de la violencia laboral para enfermeras

Curso interactivo gratuito para enfermeras sobre el alcance y la naturaleza de la violencia y las medidas para prevenirla.

<https://www.cdc.gov/niosh/topics/violence/training.html>

Recursos

Crises Prevention Institute

Top 10 De-escalation Tips

Free guide for tips on defusing difficult situations.

<https://institute.crisisprevention.com/Refresh-De-Escalation-Tips.html/>

Department of Homeland Security

De-escalation Series

RECOGNIZE How You Can Notice the Warning Signs of Violence

ASSESS How To Navigate the Risk When Someone is Escalating

DE-ESCALATION How You Can Help Defuse Potentially Violent Situations

REPORT How To Engage Your Organization and Community

<https://www.cisa.gov/resources-tools/resources/de-escalation-series>

Recursos

OSHA

Directrices para prevenir la violencia en el lugar de trabajo para trabajadores de servicios sociales y de atención médica

<https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/osha3148.pdf>

Violencia en el trabajo

<https://www.osha.gov/workplace-violence>

Mundo de la enfermería

Declaración de posición de ANA sobre incivilidad, intimidación y violencia en el lugar de trabajo

<https://www.nursingworld.org/~49d6e3/globalassets/practiceandpolicy/nursing-excellence/incivility-bullying-and-workplace-violence--ana-position-statement.pdf>

Este documento y la información contenida en él son propiedad exclusiva de Workers' Compensation Trust. Se dedicó mucho tiempo y esfuerzo para crear esta información. Es únicamente para uso de su organización mientras siga siendo miembro del Trust. Este documento no debe distribuirse fuera de su organización.

Preguntas

