

VIOLENCIA EN EL TRABAJO!

La violencia en el centro de trabajo es un problema de salud y seguridad ocupacional bastante seria que afecta a los trabajadores a diario. Cerca de un millón de personas son víctimas de un crimen mientras trabajan o están de turno. Como resultado de violencia en el trabajo, miles pierden el trabajo, otros pierden familias y amigos. Aproximadamente medio millón de trabajadores pierden 1.8 millones de días de trabajo y más de \$55 millones en salarios cada año.

Esto ocurre cuando un trabajador es objeto de actos de violencia o cuando en el centro de trabajo existe una atmósfera intimidatorio que lo hacen temer por su seguridad física. Este tipo de violencia adopta muchas formas incluyendo amenazas físicas, conducta abusiva, asalto físico o atentado, hostigamiento sexual, violación, robo o asesinato. Aun en el caso que el trabajador no quede lastimado físicamente, la tensión suscitada por el asalto puede acarrear serios problemas de salud. La ocurrencia de un incidente grave o la existencia de un ambiente intimidatorio generan, por lo común, desórdenes postraumáticos.

Empleados afectados

Esto es algo que le puede ocurrir a cualquiera. Pero hay trabajadores que corren mayor riesgo debido al trabajo que desempeñan. La gente con más alta posibilidad de ser atacada:

- trabaja sola o en grupo reducido
- trabaja hasta tarde en la noche o muy temprano en la mañana
- maneja dinero
- interactúa con gente que puede ser violenta
- trata casos de reclamos de clientes/pacientes o de servicios al cliente
- son empleados nuevos
- trabajan en zonas donde prevalece el crimen

Prevención

Trabajar con clientes o pacientes que pueden sentirse muy frustrados, ansiosos, impacientes, enojados, en shock, con problemas mentales o que están bajo la influencia de alcohol o drogas, acarrea gran potencial de violencia. Debido a que la variedad de empleos y ocupaciones es muy grande, no hay ningún tipo de estrategia preventiva que pueda aplicarse a todos los casos. Se pueden prevenir actos violentos en el trabajo si:

- se desarrolla un plan de seguridad;
- se aumenta el personal del turno riesgoso;
- se entrena al personal en estos asuntos;
- se procura que las áreas de alto riesgo queden más visibles;
- se instalan alarmas, cámaras y se mejora la iluminación;
- se ponen avisos como: Apoco dinero en la caja@;
- se brinda entrenamiento en la resolución de conflictos;
- se cierra el centro de trabajo a las horas de alto riesgo;
- se aumenta el personal de seguridad.

Plan de seguridad

En colaboración con la patronal y el personal de seguridad, los miembros del sindicato deben desarrollar un plan de seguridad. Dicho comité tripartito planteará procedimientos de respuesta ante actos o incidentes de violencia, establecerá una cadena de mando o responsabilidad para lidiar con actos violentos y decidirá a qué autoridades fuera de la empresa acudir. Este Plan de Seguridad debe ser revisado con regularidad para reajustarlo, según sea haga necesario. Los elementos a considerar en el Plan de Seguridad son:

Evaluación de riesgos - Los trabajadores y la patronal deben conducir una evaluación de los riesgos en El Centro de labores: documentar y evaluar todos los casos de amenazas, atentados de asalto, ataques; y revisar los informes sobre accidentes y lastimaduras para tener discusiones con los empleados afectados.

Métodos de prevención y control de riesgos- Realizar controles administrativos y técnicos para reducir o eliminar la amenaza de posibles actos de violencia.

Políticas administrativas: incrementar el personal de turno; no permitir que ningún empleado trabaje solo; aumentar la seguridad; reajustar el horario para eliminar trabajar hasta altas horas de la noche o muy temprano en la madrugada; confinar a los clientes o pacientes reclamantes a áreas restringidas; informar a los empleados qué pacientes tienen antecedentes de violencia.

Controles técnicos y de diseño: incrementar la iluminación; instalar alarmas y sistemas de intercomunicadores; usar vigía electrónica o detectores de metal; colocar barreras físicas entre los pacientes y los empleados; reemplazar las perillas de las puertas con sistemas que sirvan sólo para entrar.

Entrenamiento y educación - Es mandatorio que todo el personal reciba entrenamiento en procedimientos de seguridad personal. Esto debe incluir métodos que puedan ser usados para reconocer personas o situaciones potencialmente violentos; lo que se debe o no hacer en una situación violenta; y cómo reportar el incidente y ante quién.

Consejería psicológica pasado el incidente- Se debe brindar información y tratamiento a los trabajadores que hayan experimentado un incidente violento. Esto debe incluir: repaso del incidente, cuidados médicos, evaluación del área de trabajo y consejería psicológica postraumática.

Mantener archivos- Todo incidente de violencia, incluyendo las amenazas, los asaltos y atentados, deben ser reportados. Toda esta información debe quedar inscrita en el registro de lesiones y enfermedades del empleador (OSHA Log 200), tal como lo requiere la ley. Documentar todo acto de violencia en el centro de trabajo ayuda a los trabajadores y la patronal a entender situaciones similares que pueden presentarse en el futuro. De toda esta información podrán derivarse e implementarse diversos métodos de control adecuados.

No hay ninguna Norma OSHA para prevenir la violencia en el centro de trabajo. Sin embargo, bajo la Cláusula de Obligaciones Generales de la OSHA, la ley exige que los empleadores brinden un centro de trabajo seguro y saludable.

Para mayor información o si quiere un entrenamiento, contacte a la Coordinadora del proyecto del Inmigrante de NYCOSH, Luzdary Giraldo (212) 227-6440 Extensión 18:

Línea de ayuda para las víctimas de violencia en el trabajo:

El Departamento de Derechos Humanos de NY (212) 306-7450

Momento Legal(212) 925-6635

La Junta de las Víctimas del Crimen (1800)247-8035

LEAP (Abuso de embebecientes) (212) 273-5284

El Proyecto para las Mujeres y Niños Inmigrantes (212) 382-4711

La Línea Nacional de Violencia Doméstica (1800) 799-SAFE

Horizonte Seguro (1800) 621 Hope

Santuario para las Familias (212) 348-6009

Línea en Español de Violencia Doméstica (1800) 942-6908

Derechos de sobrevivientes de abuso en el trabajo(212) 925-6635

