



**ELEMENTOS CLAVE  
PARA ACTUAR FRENTE  
A VIOLENCIA  
LABORAL**



**MUTUAL**  
*de seguridad*



## ELEMENTOS CLAVE PARA ACTUAR FRENTE A VIOLENCIA LABORAL



### > **Violencia:**

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (OMS)

### > **Violencia laboral y acoso:**

Conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género. (OIT)





Habiendo definido violencia es importante distinguir entre 2 tipos:

### **VIOLENCIA INTERNA:**

Se refiere a la violencia que “abarca las diversas formas de “hostigamiento” dirigido contra una persona trabajadora por otras personas de la misma organización con la que mantienen una relación horizontal como colegas o bien vertical de parte de la supervisión o de la subordinación” Blanch y Cervantes (2012).

### **VIOLENCIA EXTERNA:**

Es el tipo de violencia que se ejecuta en el entorno habitual de trabajo, por ejemplo usuarios o clientes o la violencia que sufre una trabajadora/or con ocasión del trabajo (asaltos, robos). (Blanch y Cervantes, 2012).

### **El presente documento está orientado principalmente a situaciones de violencia externa.**

Es importante señalar que desde el punto de vista preventivo existen diversas acciones que pueden tomarse para evitar y/o disminuir la exposición a eventos de esta índole. Dichas acciones pueden ser separadas en aquellas de orden organizacional, aquellas de orden grupal o colectivo y por último las acciones individuales.

**Acciones organizacionales:** Se refiere a la organización del trabajo, es decir, cómo hacemos el trabajo y de qué manera lo organizamos, en cuanto a carga de trabajo, frecuencia con la que realizamos ciertas actividades, entre otros elementos que pueden evaluarse para disminuir o evitar la exposición a situaciones de riesgo como por ejemplo la formación específica a aquellos trabajadores donde la exposición a un riesgo es inevitable.

### **Acciones grupales:**

Se refiere a aquellos elementos de orden colectivo que pueden contribuir a la prevención de situaciones de riesgo, por ejemplo el apoyo social entre pares, la transmisión de conocimiento relacionado a eventos particulares a trabajadores nuevos o establecer reuniones periódicas, dando al personal la oportunidad de hablar de sus sentimientos y problemas en general.

### **Acciones individuales:**

Son aquellas acciones donde cobran relevancia los recursos personales para el afrontamiento de situaciones difíciles, en este saber identificar algunos comportamientos que pueden desencadenar un arrebató de agresividad en otra persona, trabajar el impacto de la comunicación no verbal durante las interacciones con el público o ser puntual y responder a los compromisos con usuarios, clientes o público en general.







A continuación dejamos algunas recomendaciones que pueden ayudar a hacer frente a algunas situaciones específicas, para esto es importante que cada organización pueda ajustar el presente protocolo a su realidad laboral a través de medidas específicas que consideren el lenguaje, los espacios en que las personas desarrollan sus labores y las características organizacionales que puedan orientar luego la acción preventiva.

1.

## EVENTOS DELICTUALES EN EL TRABAJO: **CÓMO PROTEGERNOS**

- ▶ **Lo primero: su integridad física y la de sus compañeros de trabajo.**
- ▶ Refúgiense en un lugar seguro.
- ▶ Si no puede esconderse, quédese quieto.
- ▶ Respire, mantenga la calma.
- ▶ No realice movimientos bruscos.
- ▶ En lo posible, no se quede solo.
- ▶ Apóyese con sus compañeros de trabajo.
- ▶ Presione el botón de pánico si existe, siempre y cuando, aquello no signifique un riesgo para usted.
- ▶ No confronte al asaltante.
- ▶ No mire al asaltante a los ojos.
- ▶ No intente negociar con el asaltante.
- ▶ Nunca realice conductas heroicas. Deje que la situación sea controlada por personal de seguridad y por la carabineros.



**La vida siempre está primero,  
antes que los bienes materiales.**



#### Después del evento:

- ▶ Inmediatamente, activar los protocolos de la empresa para este tipo de eventos.
- ▶ Dar aviso inmediato al Encargado de Seguridad y a Carabineros de Chile.
- ▶ Asistir a quienes hayan sufrido lesiones, primero, a los más urgentes.
- ▶ Escuchar a los más afectados.
- ▶ Entregar toda información que pueda aportar a la investigación, a la autoridad correspondiente.

#### Promoviendo nuestra recuperación:

Es muy importante cuidarse los días posteriores a la ocurrencia del evento; para ello, considere:

- ▶ Mantener hábitos de sueño y alimentación saludables.
- ▶ Procurar el descanso y la distracción.
- ▶ Realizar actividad física
- ▶ Utilizar técnicas de respiración y relajación.
- ▶ Acuda y active sus redes de apoyo personales y laborales.
- ▶ Recorra a conductas y lugares que le hagan sentir seguro, como cambiar el recorrido al trabajo por unos días, por ejemplo, está bien.
- ▶ Si prefiere, regrese a su hogar acompañado después del trabajo.

## 2.

# AFRONTAMIENTO PREVENTIVO DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL ÁMBITO LABORAL: ¿QUÉ HACER FRENTE A UNA SITUACIÓN DE PELIGRO O AMENAZA PARA CUIDAR TU INTEGRIDAD Y SALUD?

Considerando lo difícil que puede ser vivir una experiencia en la cual se sienta en peligro o amenazado y el impacto que estos eventos pueden tener en su salud mental, a continuación, entregamos algunas recomendaciones y sugerencias que le pueden ayudar a estar mejor preparado para afrontar situaciones críticas en su lugar de trabajo:

### ANTES:

Asegúrese de conocer los números telefónicos a los cuales contactar en caso de ser necesario, ya sea de servicios de emergencias, jefaturas o familiares.

### DURANTE:

- ▶ Intente conservar la calma, evitando responder a la agresiones o provocaciones verbales.
- ▶ Muestre una conducta colaborativa frente a la situación de amenaza.
- ▶ En caso de que el lugar siga siendo un peligro para Usted, intente alejarse.

## ¡ATENCIÓN!



Signos de posible agresión, observables en el comportamiento de las personas.

### Cuerpo

- Proxémica cercana.
- Espalda erguida.

### Respiración

- Respiración agitada.

### Cara

- Dientes a la vista.
- Ceño fruncido.
- Ojos muy abiertos.

### Manos

- En puño.
- Dedo acusador.
- Movimientos rápidos de manos.

### Tono de voz.

- Elevado
- Rapidez al hablar.





## Comportamiento agresivo en el trabajo por parte de usuarios, pacientes o clientes.

### ¿Qué hacer específicamente?

- ▶ Mantenga distancia física (proxémica).
- ▶ Mantenga la calma.
- ▶ Que su comportamiento y sus gestos demuestren calma.
- ▶ Respire rítmica y lentamente.
- ▶ Dé aviso inmediato al personal de seguridad.
- ▶ Active protocolos de seguridad de la empresa.
- ▶ Nunca actúe solo con el agresor.
- ▶ Solicite ayuda a compañeros o jefatura.
- ▶ No toque a la persona alterada.
- ▶ No realice movimientos bruscos.
- ▶ Evite acciones que incrementen la violencia.
- ▶ Tenga siempre a la vista una vía de escape.



#### **Lo más importante.**

¡No se exponga! su integridad y la de sus compañeros de trabajo, siempre debe ser lo primero.



### 3.

## ¿CÓMO APOYAR A UN COLABORADOR QUE HA VIVIDO UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL CONTEXTO LABORAL?

- ▶ Establezca comunicación con el trabajador indicándole que está pendiente de su situación y disponible para brindarle el apoyo que necesite. Con esto fomentará que el colaborador comience a recobrar la sensación de seguridad y, por tanto, la calma.
- ▶ Ofrézcale un espacio de escucha en el cual pueda relatar la experiencia y expresar su sentir y preocupaciones respecto a lo sucedido, respetando el relato espontáneo de lo que el trabajador requiera contar.
- ▶ Valide la experiencia y el posible impacto emocional que el trabajador pueda estar sintiendo, recordando que todas las personas somos diferentes y, por tanto, podemos vernos afectados de distintas maneras por ciertas situaciones.
- ▶ Evalúen en conjunto posibles medidas de apoyo de acuerdo a las necesidades que presenta el trabajador y facilite el contacto con personas significativas en caso de que lo requiera.
- ▶ Luego de este primer momento y cuando el colaborador haya recobrado la calma, refuerce las fortalezas que mostró durante el evento. Esto ayudará a que se perciba más empoderado y menos vulnerable en el posible afrontamiento de situaciones complejas a futuro.

Finalmente es importante mencionar que empleadores, profesionales de la SST, trabajadores y los diferentes actores de las organizaciones cumplimos un papel relevante en la prevención de la violencia en el lugar de trabajo la cual debe ser considerada en procedimientos, políticas y decisiones organizacionales orientadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia de eventos de esta índole.

Por su parte, funcionarios, trabajadores y profesionales en general deben contribuir de igual forma a la prevención de la violencia en el trabajo, no solo a través del cumplimiento legal y normativo sino que también entregando información de lo que se observa en la operación y en la realización de actividades diarias para que exista mejora continua y retroalimentación de los dispositivos de prevención que pueda establecer la organización.

La prevención de la violencia en el trabajo es y debe ser una labor conjunta entre todas las personas que participan de espacios laborales.

## Prevenir es tarea de todos.







---

**ELEMENTOS CLAVE  
PARA ACTUAR FRENTE  
A VIOLENCIA LABORAL**

---

[www.mutual.cl](http://www.mutual.cl)

