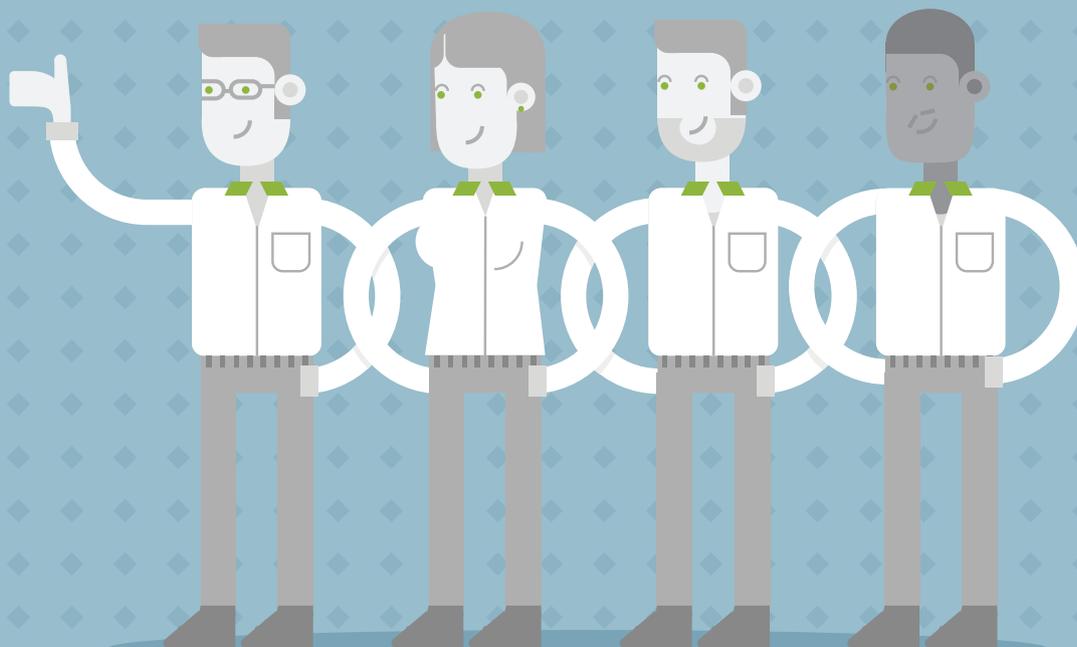


3 CLAVES

PREVENTIVAS CONTRA LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO SECTOR TRANSPORTE

- I. Infórmate, reflexiona y corre la voz.
- II. Impulsa cambios.
- III. Mantente atento.





ACERCA DE ESTA GUÍA

La presente guía es un **documento de uso práctico**, que entrega un marco referencial para **implementar medidas preventivas contra la violencia, ya sea física o psicológica, en los lugares de trabajo**.

Los tres pasos o claves propuestas buscan **simplificar la puesta en marcha de iniciativas concretas**, útiles para cualquier tipo de empresa o institución, que pueden adaptarse a las especificidades requeridas según el lugar, tipo de establecimiento y de trabajo. En este sentido, **la Asociación Chilena de Seguridad cuenta con otras guías similares dirigidas a distintos sectores productivos**.

ALCANCE

La guía “**3 claves preventivas contra la violencia en el lugar de trabajo**” tiene una mirada transversal, con el propósito de involucrar a la totalidad del organigrama en los lugares de trabajo. Por lo tanto, **está dirigida trabajadores en general, directivos y jefaturas** como una manera de alinearlos bajo la misma información, que será soporte de medidas específicas dependiendo de cada realidad estamental.

ESTRUCTURA

Este documento se estructura en base a un **desarrollo secuencial de acciones**, que tiene a:

CLAVE I COMUNICACIÓN

La **comunicación funciona como punto de partida** para movilizar y provocar cambios.

CLAVE II CAMBIO

Estos cambios generarán un **cambio de actitud en directivos, jefaturas y trabajadores en general.**

CLAVE III ACCIONES

Un mayor conocimiento de la violencia laboral y sus alcances, **permite accionar medidas para combatirla y denunciarla**, con un rol activo de las personas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	04 pág.
CLAVE I	07 pág.
Infórmate, reflexiona y corre la voz	
[A] ¿Qué entendemos por violencia en el trabajo?	08 pág.
[B] ¿Por qué la violencia representa a un riesgo laboral?	08 pág.
[C] Socialicemos lo que pensamos de la violencia en el trabajo.	09 pág.
CLAVE II	11 pág.
Impulsa cambios	
[A] Cómo redactar una política de no violencia.	12 pág.
[B] Cómo formar una Comisión de Prevención de la violencia.	13 pág.
[C] Reduzcamos el riesgo de violencia en el trabajo.	14 pág.
CLAVE III	20 pág.
Mantente atento	
[A] Problemáticas para declarar hechos violentos.	21 pág.
[B] Procedimiento para investigar hechos violentos.	24 pág.
BIBLIOGRAFÍA	25 pág.
ANEXO	28 pág.
[A] Anexo 01.	29 pág.
[B] Anexo 02.	30 pág.

INTRODUCCIÓN

Aun cuando la violencia ataca a todos los sectores y categorías de trabajadores, **adquiere especial relevancia en los sectores en el que el capital humano es el verdadero motor de la organización**, donde se corre un riesgo grave por la creciente presión asistencial, la tensión laboral y el deterioro de las relaciones personales.

Estos graves incidentes afectan tanto a hombres como a mujeres y generan un deterioro en la calidad de los cuidados que entregan a la comunidad. Es por esto que en sectores como Transporte se debe tener especial cuidado en trabajar estructural y estratégicamente en los factores que previenen o propician dicha violencia. Básicamente, **el objetivo de prevenir los actos violentos en estos sectores es cuidar al que cuida.**

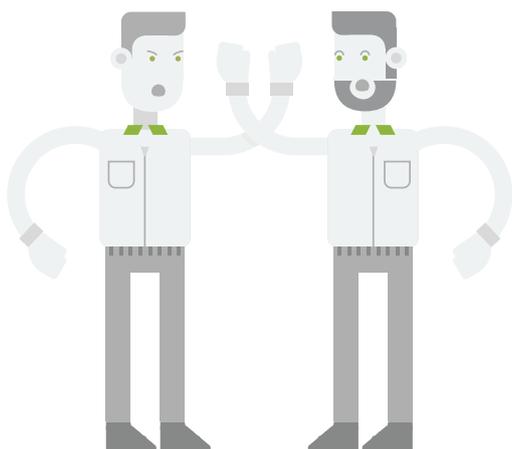
En el rubro que aquí nos interesa podemos revisar una **dinámica compleja tanto en el transporte de pasajeros como en el de valores o carga costosa.**

Tal y como lo indica la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: **“La violencia se ha ido extendiendo paulatinamente desde las empresas que manejan bienes de alto valor, por ejemplo bancos y farmacias, a organizaciones que representan “simbólicamente” a la sociedad, como son los sistemas de transporte urbano y los servicios públicos”.** El entorno laboral de los conductores de autobús se compone, tanto de la organización de la empresa como de las relaciones con los usuarios del transporte de viajeros.

Una de las conclusiones más reveladoras del Informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), «Violence at Work», es que:

Los brotes de violencia que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo apuntan a que **nos encontramos ante un problema de orden mundial, que traspasa entornos laborales y grupos profesionales.**

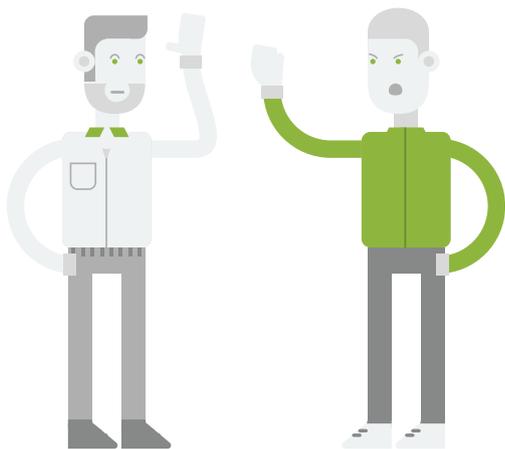
Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, **la violencia laboral se puede clasificar en violencia interior y violencia exterior:**



1

VIOLENCIA INTERNA:

Aquella que comprende, por lo general los **insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas de la organización en la que trabaja** (mandos intermedios, compañeros, entre otros) poniendo en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.



2

VIOLENCIA EXTERNA:

Aquella que comprende, por lo general, los **insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja**, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

Uno de los elementos sobre los que incide la violencia externa en determinados sectores, viene dada por **el trato con el público**. A su vez, en el ámbito de la violencia interna, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo diferencia **dos tipos de violencia que se podrían dar en el colectivo de conductores, de forma aislada o combinada:** 

[A] VIOLENCIA VERBAL

Insultos, amenazas y/o agresión psicológica, intimidación, entre otros.

[B] VIOLENCIA FÍSICA

Agresiones físicas por parte de los usuarios u asaltantes.

A pesar de que la violencia puede llegar a ser explícita, visible o ser sólo conocida a través de rumores de pasillo, **surgen frenos u obstáculos que impiden el establecimiento de programas preventivos que limitan su avance.**

En este aspecto, la creencia de que hay ciertas ocupaciones en las que es aceptable un cierto grado de violencia puede llevar a pensar que no es necesario tomar medidas preventivas.

Por ejemplo, cuando se piensa que al trabajar en Transporte, especialmente en ciertos lugares geográficos, se estará expuesto a mayor cantidad de violencia, que ello es una situación inherente y por lo tanto inevitable. **Sin embargo, sí es posible adoptar algunas medidas para minimizar el peligro** (GPS, sistemas de alarma, blindaje de partes del vehículo, entre otras).

Por otro lado, también existe la opinión de que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, por lo que cualquier iniciativa para frenarla puede verse como innecesaria. **Despertar de esta mitología es tarea de todas las personas de una organización y la presente guía es un paso inicial en esa dirección.**

La implementación de las claves aquí presentadas solo serán verdaderamente efectiva con el compromiso y responsabilidad, tanto de los gestores y de las directivas responsables, como de los propios trabajadores. Una vez lograda la implicación de los actores será posible conocer si existen problemáticas asociadas a hechos violentos, qué tipo de incidentes son los que se producen o podrían ocurrir y cuáles son sus causas, para luego pasar al diseño de un programa de medidas concretas y evaluar su efectividad.

CLAVE!



INFÓRMATE, REFLEXIONA Y CORRE LA VOZ
Dile NO a la violencia en el lugar de trabajo

En este capítulo conocerás sobre:

- [A]** ¿Qué entendemos por violencia en el trabajo?
- [B]** ¿Por qué la violencia representa un riesgo laboral?
- [C]** Socialicemos lo que pensamos de la violencia en el trabajo

[A]

¿QUÉ ENTENDEMOS POR VIOLENCIA EN EL TRABAJO?

La **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** define violencia laboral como “**Cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes**”.

[B]

¿POR QUÉ LA VIOLENCIA REPRESENTA UN RIESGO LABORAL?

Si la agresión a una persona ocurre en su lugar de trabajo, **la empresa o institución es responsable por el incumplimiento del deber de protegerla adecuadamente**. Esto se hace extensible a la falta de previsión frente a posibles situaciones de riesgo, factor que generalmente no se considera en la elaboración de la Evaluación de Riesgos Laborales.

Por lo tanto, es importante **explicitar la posible exposición a violencia en la evaluación de riesgos laborales** e informar este riesgo y sus medidas de mitigación a todo el personal.



Para ello, es necesario preguntarse **qué situaciones de violencia laboral existen**.

En tal sentido, es muy valiosa la opinión de los trabajadores, en especial la de aquellos en riesgo, como quienes interactúan permanentemente con público o deben intercambiar, por ejemplo, valores o dinero, entre otros. **Son ellos los que tienen experiencia y conocimiento acerca de conflictos violentos y su potencialidad**.

La forma en que se puede recolectar esta información se detalla en las claves de esta guía.

Con todo, cualquier incidente denunciado de presunta violencia, por trivial que parezca, **debe ser investigado por una persona con formación adecuada**, que puede ser nombrada por el comité paritario, si existe. Sin embargo, para institucionalizar aún más una visión común con respecto a hechos violentos, en el presente documento **se recomienda la creación de una Comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de Trabajo**, la que detallamos más adelante.

[C]

SOCIALICEMOS LO QUE PENSAMOS DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Algunas medidas fundamentales para poner en marcha la socialización interna y posicionar una postura organizacional coherente tienen que ver directamente con **visibilizar nuestras creencias acerca de la violencia, y a partir de ello iniciar una cascada de información y comunicación.**



1 → DECLARACIÓN DE INTENCIONES

Tal como lo sugiere la OIT, la principal medida administrativa, pensada como “puntapié inicial” de una organización contra la violencia, es **realizar una declaración de intenciones desde el más alto nivel de mando. Así se informa abierta**

y transparentemente que el lugar de trabajo deberá estar libre de violencia. Esto puede implicar una política de cero tolerancia a hechos violentos con sanciones severas.

2 → REUNIONES INFORMATIVAS

Los gestores de las iniciativas antiviolencia y mandos directivos, además de ofrecer los recursos organizacionales, **deben actuar como fuerza informativa, motivadora e impulsora para la prevención y control de los riesgos.** Por lo tanto, es necesario implementar rondas de reuniones

entre la plana directiva y los trabajadores, y entre los especialistas de la temática con el personal. Además, **es importante dejar espacio para que las personas expresen posturas y hagan preguntas.**



3 USAR LOS MEDIOS INTERNOS

Las áreas directivas, de Prevención y Recursos Humanos, con la cooperación del área de Comunicación, deben **crear espacios de difusión en los medios internos disponibles**. Las declaraciones de principios e intenciones junto a los mensajes preventivos deben asegurar periodicidad y visibilidad transversal en todo el lugar de trabajo. **Por ningún motivo se deben utilizar para denunciar casos específicos o generales de violencia.**



4 CANALES ABIERTOS

Para que la información y comunicación fluyan entre estamentos interesados, **es necesario abrir y dar a conocer canales de participación**, ya sean buzones de sugerencias, correos electrónicos internos o el uso de las reuniones informativas antes descritas. Los trabajadores pueden aportar su conocimiento y experiencia, lo que se traduce en importantes recursos al momento de decidir e implementar medidas concretas de prevención y protección.

Así, **se logra que participen en la valoración, análisis del lugar de trabajo, identificando los riesgos existentes y potenciales**. Además, se asegura que las medidas y procedimientos que se adopten serán prácticos y efectivos. No se debe olvidar que hacer partícipe a los trabajadores demuestra una verdadera intención de enfrentar el problema.

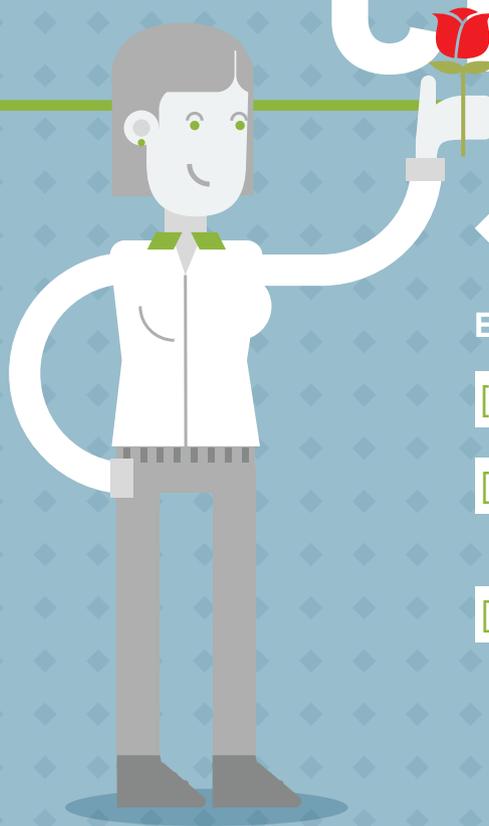
5 CAMPAÑAS

Si existen los recursos, **se recomienda ejecutar una campaña comunicacional y de marketing interno**, para hacer aún más explícito el punto de vista de la organización frente a la violencia. En términos simples, el diseño se puede hacer en dos etapas de llegada directa a las audiencias: **informativa y motivacional**, y al término realizar una evaluación para la mejora continua, que será muy útil si se requiere continuar con la campaña.

6 INDUCCIÓN

Si la organización cuenta con un programa de inducción **es necesario incorporar parte del marco informativo relativo a la violencia laboral**. Los contenidos más relevantes pueden ser complementados con testimonios y casos de éxito, que permita a los nuevos trabajadores valorar las acciones preventivas. De este modo, **se asegura que el esfuerzo realizado por la empresa o entidad alcanza a todos trabajadores sin distinción, y poco a poco se incorpora a la cultura interna.**

CLAVE II



IMPULSA CAMBIOS

Ponte en acción contra la violencia

En este capítulo conocerás sobre:

- [A] Política de no violencia
- [B] Comisión de prevención de la violencia
- [C] Reduzcamos el riesgo de violencia en el trabajo

[A]

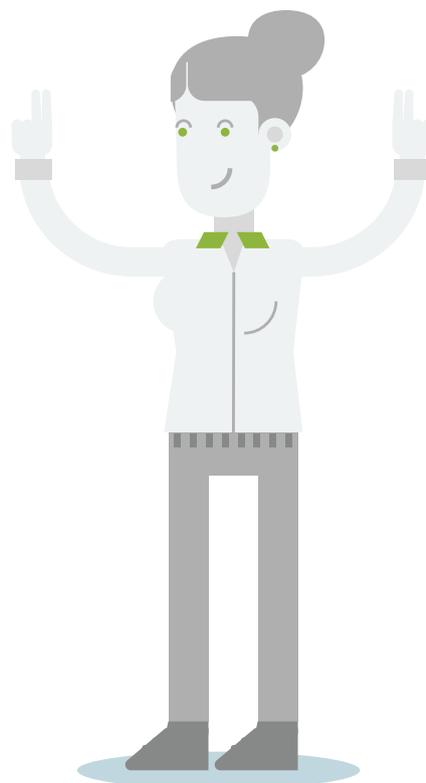
POLÍTICA DE NO VIOLENCIA

Tal como lo hemos mencionado, es difícil que programas preventivos de cualquier índole lleguen a ser verdaderamente efectivos **si no cuentan con la participación y colaboración de los distintos actores de la organización.**

Una manera eficaz de hacer converger la atención, el compromiso y adhesión a esta mirada común es **adoptar una política de no violencia respaldada por todos y cada uno de los trabajadores.**

Pero ella va más allá de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, daño entre clientes, ya sean usuarios o pasajeros, y trabajadores. **Se hace necesario respaldarla formalmente a través de un documento que sea dado a conocer entre el personal,** que marque de manera clara la declaración de intenciones, cuáles son sus principios rectores y cuáles son las tareas prácticas **para asegurar un combate enérgico de hechos o conductas violentas.**

Entre las acciones que pueden quedar establecidas en una política de estas características **se encuentran las medidas generales y específicas para prevenir la violencia, el sistema para denunciarla, la creación de una comisión de prevención, acceso a formas de apoyo para los trabajadores y la designación de un mediador, entre otras.**



[B]

COMISIÓN DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

Junto con el establecimiento de una política de no violencia clara y socializada, también **es necesario crear una Comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de Trabajo, que establezca, coordine y garantice las medidas eficaces en materia preventiva.** Su trabajo debe ser visible para toda la organización lo que aportará credibilidad a su labor.

En este sentido, la consulta a los trabajadores sobre incidentes violentos o riesgo de daños **es necesaria para lograr su involucramiento, proponer medidas y efectuar un registro de hechos.**

Este proceso de análisis, efectuado por la comisión, **permite identificar y evaluar los riesgos o amenazas potenciales** y definir un catálogo de medidas para reducirlas.



Dentro de la comisión se sugiere que participen un subdirector, jefaturas y el comité paritario, entre otros. Las funciones de la comisión son:

- + La **investigación y análisis** de los datos disponibles sobre los incidentes violentos.
- + La **evaluación y comprobación** periódica del funcionamiento y resultados de los:
 - **Sistemas de control y vigilancia** de los programas y medidas de seguridad.
 - **Sistemas de información y formación** en materia de seguridad laboral a los trabajadores.
 - **Sistemas de asesoramiento y soporte** a la víctima de una agresión.
- **Sistemas de divulgación** de los incidentes violentos.
- **Sistemas de participación de los trabajadores** en la preparación de los criterios para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos de violencia en el propio lugar de trabajo.
- + **Informar, asesorar y dar soporte** para gestionar situaciones inmediatas.
- + **Tratamiento de las consecuencias** urgentes o inmediatas de la agresión al trabajador.
- + **Asesorar y representar** jurídicamente al trabajador agredido.

Asimismo, es la Comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de Trabajo quien **podrá escribir la declaración de intenciones que debe ser comunicada y firmada** por el más alto miembro de la jerarquía organizacional.

Además, en conjunto con el prevencionista de riesgos (si es que no pertenece a esta comisión) **pueden incorporar la violencia dentro de los riesgos laborales**, específicamente dentro de la matriz de riesgos laborales (MIP).

Es positivo que la comisión se involucre en los programas de formación del funcionario de la transporte solicitando capacitaciones respecto a la prevención de violencia. Además, **puede incidir positivamente en las medidas estructurales** (cambios en la disposición física) y en el ambiente de trabajo, que resulte necesaria luego de las investigaciones y análisis de incidentes violentos.

[C]

REDUZCAMOS EL RIESGO DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

En la introducción a esta guía mencionábamos que muchas veces se piensa que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, y que por lo mismo cualquier iniciativa para frenarla puede verse como innecesaria. **A continuación proponemos algunas medidas que, justamente, contradicen esa creencia.**

1 DISPOSICIÓN FÍSICA (LAYOUT) Y AMBIENTE DE TRABAJO

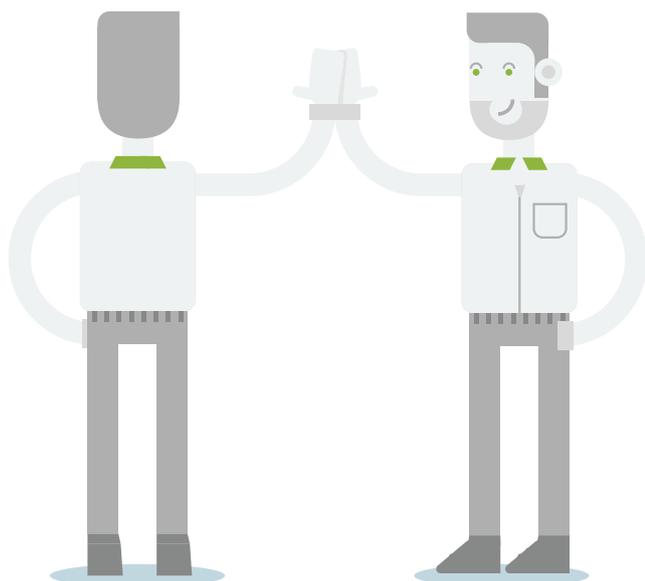
El riesgo de violencia en el trabajo **puede reducirse considerablemente con un buen diseño del entorno físico**. La accesibilidad y la comodidad pueden ser aspectos clave a mejorar.

Entre las medidas se cuentan:

- + **Control del acceso al lugar de trabajo** para distanciar a los clientes potencialmente agresivos de los trabajadores.

- + **Control de las entradas**, barreras de protección y filtros de seguridad. Muchas veces las empresas de transporte no cuentan con los medios económicos para generar soluciones físicas, sin embargo **es necesario realizar la mayor cantidad de medidas que puedan estar al alcance.**
- + **Mejorar la comodidad de los pasajeros**, en particular cuando el tiempo de viaje es prolongado.
- + **Buenos asientos, color, iluminación, una temperatura y niveles de ruido confortables** pueden hacer una gran diferencia.

Estas sugerencias también pueden ayudar a disminuir a la violencia entre colegas, ya que por lo general contribuyen a reducir la tensión en el trabajo.



Dadas las características propias del trabajo, las siguientes áreas o servicios se considerarán como de especial riesgo:

- Rutas peligrosas
- Cargas costosas
- Autobuses con pasajeros que viajan largos trechos

Estas unidades se caracterizan por ser espacios con un alto nivel de sensación de estrés, que no sólo viven los pasajeros sino también el personal de transporte, y donde existe un alto componente emocional que genera riesgo de violencia creciente.

En relación al conductor, que realiza el transporte de viajeros o carga, **la organización del trabajo de la compañía determinará:**

[A] TIPOLOGÍA DE TURNO PARA LOS CONDUCTORES

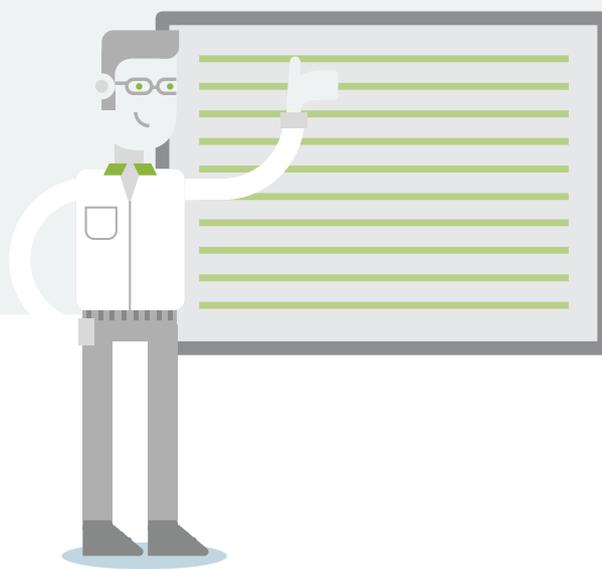
Cada línea o ruta, atendiendo a distintos criterios (frecuencia, características de la ruta, entre otros) y con el objeto de cubrir las necesidades del colectivo de viajeros, **establecerá turnos de trabajo para los conductores de mañana, tarde y/o noche.** Los turnos del colectivo de trabajadores podrán ser fijos o rotativos. Normalmente, en el sector, la tendencia consiste en disponer de turnos fijos.

[B] ROTACIÓN EN LAS LÍNEAS O RUTAS

La compañía de transporte determinará si el conductor **realizará siempre la misma línea, o bien rotará alternando distintas líneas o rutas.**

2 MEDIDAS REFERENTE AL ENTORNO

- + **Disponer de una buena visibilidad e iluminación** de manera que los trabajadores puedan abandonar el lugar o pedir ayuda rápidamente y permitir la identificación del ejecutor de violencia.
- + **Los trabajadores que pasen por lugares calificados como riesgosos deben disponer de un sistema de alarma o GPS con alarma**, que identifique el lugar exacto donde se está produciendo el incidente. De no existir estos dispositivos se deberá generar un **número de emergencia** donde se indique con clave la necesidad de apoyo del personal de seguridad.
- + **Prever el aumento de usuarios, especialmente cuando estos podrían ser conflictivos o estarán en lugares de especial riesgo.** Por ejemplo, antes o después de un partido de fútbol, o antes y después de manifestaciones sociales.
- + **Colocar los artículos de valor fuera del alcance de los usuarios.** Actualmente se presentan conflictos por robos de los mismos usuarios en los transportes de pasajeros.
- + Asegurarse de que los trabajadores tienen un **acceso rápido a zonas seguras.**
- + **Cambiar la disposición de las zonas de espera convirtiéndolas zonas confortables.**
- + **Asegurar una buena iluminación exterior en casetas de espera e interior**, para evitar zonas de cobertura a los ejecutores de violencia.
- + **Monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega y zonas de mayor riesgo.**
- + De ser necesario, **instalar de cristales irrompibles de seguridad en aquellos transportes de mayor riesgo.**
- + **Contar con mobiliario que cumpla con las medidas que garantizan la seguridad del trabajador.**



3 FORMACIÓN

La formación para la prevención de la violencia en el lugar de trabajo puede cubrir varias áreas diferentes:

- + **Identificación de situaciones y personas** potencialmente violentas.
- + **Desarrollo de competencias comunicativas y relacionales** para desarticular situaciones potencialmente violentas.
- + **Mejorar del nivel de competencia profesional en general** y con ello evitar reacciones fuertes de los clientes y los colegas por un trabajo mal realizado.
- + **Formación especializada** que capacite a una parte de los trabajadores, para manejar situaciones laborales complicadas.
- + **Conocimiento de planes, procedimientos y equipo de emergencia** para responder a incidentes graves de manera efectiva.
- + **Capacidad para identificar los vínculos** entre los diferentes factores psicosociales y para otorgarle a este fenómeno la importancia requerida.

Se proponen los siguientes contenidos de referencia para esta formación:

- Técnicas de comunicación e información a pasajeros.
- Conductas asertivas como habilidad social.
- Conocimiento del plan de prevención de violencia
- Detención precoz de situaciones conflictivas.
- Curso de habilidades sociales, curso de Inteligencia emocional.
- Gestión de estrés.
- Gestión de reclamaciones y propuestas.

4 MEDIDAS REFERIDAS AL PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

- + **Formar en el manejo y reconocimiento** de la violencia.
- + Asegurar que los niveles de contratación **son adecuados para cada tarea y para cada momento del día.**
- + **Dar a los trabajadores información adecuada y apropiada** sobre procedimientos y sistemas de trabajo.
- + **Asegurar que los programas de atención al pasajero estén adecuadamente diseñados y gestionados.** Esto es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.
- + **Dar a los trabajadores formación específica sobre violencia** como parte de la gestión de seguridad e higiene en el trabajo.
- + **Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente.** Por ejemplo, teléfonos de emergencia.
- + Asegurarse de que los trabajadores con más experiencia o menos vulnerables **son usados en tareas con más riesgo.**
- + **Rotar puestos de manera que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo,** o doblar el número de personas para tareas especiales.

5 CONTROL DE LOS INCIDENTES EN CASO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Los trabajadores pueden **controlar las situaciones de riesgo de manera eficaz** considerando lo siguiente:

+ **Cuando un cliente de muestra tenso o irritable, se recomienda al trabajador transmitir adecuadamente las siguientes señales verbales y no verbales:**

- **Mantener el equilibrio emocional** y no responder a las provocaciones.
- **Evitar caer en el terreno de la provocación y mantener el control**, puesto que en caso contrario puede producirse una situación de extrema agresividad.
- **Conversar con corrección en un tono afable y profesional.**
- **Evitar mostrar un tono brusco y/o cortante.**
- **Explicar con sumo cuidado y de forma convincente y razonada** los motivos por los cuales no es posible cumplir las peticiones del cliente.
- **Dirigirse al cliente con entereza** evitando una actitud de prepotencia.

+ **Será necesario reorientar la conversación si la tensión del cliente aumenta:**

- **Avisar a un compañero que se integre** con la finalidad de ayudar a solucionar el motivo de la tensión.
- **Reconocimiento de las posibles deficiencias** propias y de la organización.
- A menudo, el reconocimiento de las propias deficiencias rebaja la tensión y se puede restablecer la correcta interrelación en el desempeño del trabajo.



+ Con un cliente potencialmente violento es aconsejable evitar transmitir las siguientes señales verbales y no verbales.

VERBALES:

- Evitar el uso de estilos comunicativos que generen hostilidad, entre ellos apatía, menosprecio e impaciencia.
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos.
- Evitar minimizar la situación, las quejas o las críticas.
- Evitar de entrada la crítica y el desprecio de las peticiones del cliente.
- Evitar transmitir información errónea o bien que no se ajuste a la realidad.

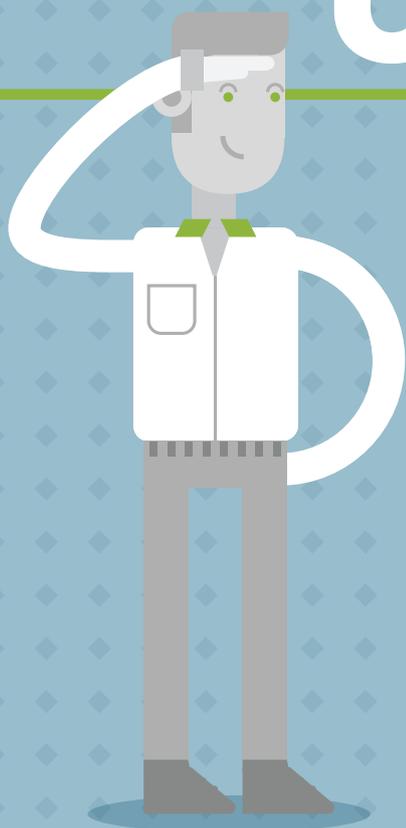
NO VERBALES:

- Evitar la adopción de un lenguaje corporal desafiante o que se pueda interpretar como hostil o amenazador.
- Evitar el contacto físico y la proximidad excesiva, evitar el contacto ocular prolongado.
- Evitar los movimientos rápidos o colocarse de espaldas.

+ Si a pesar de todo lo anterior no se reconduce la situación, se recomienda:

- Dar por acabada la conversación o labor con el cliente.
- Si el agresor en este caso tiene una arma blanca o de fuego, es recomendable no activar el impulso de usarlas y por tanto será necesario seguir las indicaciones anteriormente descritas.

CLAVE III



MANTENTE ATENTO

Denuncia responsablemente para investigar

En este capítulo conocerás sobre:

- [A] Problemáticas para declarar hechos violentos
- [B] Procedimiento para investigar hechos violentos

[A]

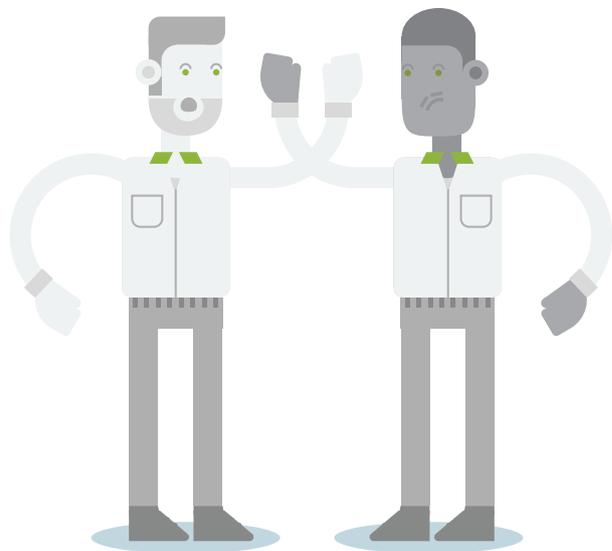
PROBLEMÁTICAS PARA DECLARAR HECHOS VIOLENTOS

En toda organización se manifiestan algunas problemáticas que dificultan las denuncias o declaraciones de hechos violentos. Frente a ello, la Comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de Trabajo debe considerar estas variables, para fomentar las declaraciones y con esto la investigación, mediante la denominada Matriz de Haddon, que detalla los siguientes aspectos:

1 ACEPTACIÓN CULTURAL DE LA VIOLENCIA

En muchas sociedades existe una tolerancia generalizada de la violencia entre o contra ciertos grupos. Aunque muchas personas la desapruében, **se suele justificar y tolerar como respuesta "normal" ante una situación de rivalidad.** La violencia entre minorías y grupos étnicos se suele consentir al considerarla una reacción justa ante la discriminación, la pobreza y la imposibilidad de lograr una mayor justicia social o económica, **lo que redundará en una escasa autoestima y en el bajo valor que se atribuye a la vida humana.**

Por consiguiente, **la agresión se considera una consecuencia de vivir en una sociedad violenta, más que de trabajar en un lugar inseguro.**



Por último, existe también el "síndrome del puesto de trabajo" que presupone que los trabajadores de determinados puestos deben **soportar ofensas verbales, amenazas e, incluso, agresiones físicas.**

2 AUSENCIA DE UN PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

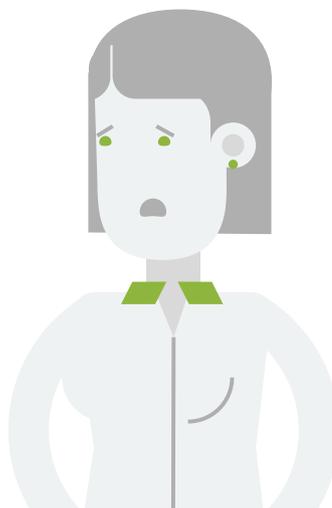
Sólo un reducido número de organizaciones han definido políticas concretas en materia de violencia o han establecido procedimientos de denuncia e investigación de casos de presunta violencia en el lugar de trabajo. Incluso cuando se han implantado esos sistemas, el esfuerzo de obtener, cumplimentar y presentar una declaración es un disuasivo, y no se denuncian sino los incidentes más graves.

3 TEMOR A LA CULPABILIZACIÓN O A LAS REPRESALIAS

El trabajador puede temer que se le haga responsable de las agresiones recibidas de un cliente o paciente. **El miedo a las represalias del agresor es asimismo un poderoso disuasivo de la denuncia**, sobre todo si se trata de un superior que puede influir en la situación de su puesto de trabajo.

4 FALTA DE INTERÉS POR PARTE DE LA EMPRESA

La falta de interés de la empresa o entidad en investigar y reaccionar ante incidentes anteriores desalentará, sin duda, la presentación de denuncias. Además, los supervisores preocupados porque la violencia en el lugar de trabajo repercuta negativamente en su capacidad directiva, **pueden disuadir e incluso impedir la presentación de las denuncias del personal** de sus respectivas unidades o áreas.



Para recopilar información respecto a los hechos de violencia, la Comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de Trabajo puede utilizar la declaración de incidentes violentos del Anexo 01.



La declaración de incidentes violentos también se pueden complementar valiéndose de distintas metodologías, entre ellas:

- + Entrevistas individuales.
- + Cuestionarios.
- + Sistemas de registros.
- + Partes de incidentes.
- + Interacción con comités de representantes de los trabajadores.
- + Interacción con comités de seguridad y salud.
- + Inspección y análisis del lugar de trabajo.

Es importante incluir información de los incidentes en los que acabó no pasando nada, pero en los que el riesgo de daño estuvo presente.

Igualmente, se debe considerar todo tipo de incidente, desde aquellos que ocasionaron serios daños físicos hasta los que consistieron en abusos verbales menores, en los que el personal se sintió amenazado o estuvo bajo una situación de estrés.

Esta información permitirá establecer el verdadero nivel del problema, señalando los trabajos que presentan un especial riesgo. Para analizar los datos es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de buscar e identificar las características comunes, como ciertos departamentos, áreas, tipo de trabajos, momentos del día o frecuencia de ocurrencia. Se puede establecer una línea base e identificar algún patrón de incidentes, la severidad del problema, establecer áreas de problemas y a documentar la necesidad de mejoras.

[B]

PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR HECHOS VIOLENTOS

Las investigaciones están encaminadas a identificar las causas del incidente, conocer a las personas implicadas, qué medidas disciplinarias se deben aplicar en cada caso y qué se puede hacer para evitar que se repitan. **Si no se lleva a cabo una investigación imparcial y eficaz es síntoma de la falta de interés por parte de la dirección y de la despreocupación por la salud y el bienestar de los trabajadores.**

Para la investigación de los hechos, luego de las declaraciones de incidentes, la Comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de Trabajo puede generar la denominada Matriz Haddon, propuesta por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT).

Esta matriz tiene como finalidad recoger los hechos ocurridos para ser investigados. Combina los factores epidemiológicos tradicionales con un factor temporal del evento en tres fases: **pre-evento, evento violento y post-evento.**

El instrumento ofrece un método para identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control a introducir en ellas, **para prevenir sucesos futuros.**

Matriz de Haddon:

Fases	Factor Humano	Factor Vehículo /Agente	Factor Ergonómico	Factor Entorno Sociocultural
Pre-Evento	Ausencia de formación en manejo de conflictos. Persona confiada.	Pasajero que llevaba 2 horas esperando a presentar una reclamación.	Ausencia de paradero confortable.	Extrarradio urbano.
Evento Violento	Resistencia de la víctima a las demandas.	Brazos y piernas del agresor.	Mobiliario del bus obstaculizando la huida de la víctima.	Lenguaje como barrera entre víctima y agresor.
Post-Evento	Múltiples contusiones. Pérdida de conocimiento.	Agresor identificado.	Huida rápida. Ausencia de vigilancia de seguridad.	Retraso asistencia sanitaria por lejanía del centro asistencial.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 2002. **Facts: Bullying at work**, núm. 23, Bilbao, en *Violence at work* por Di Martino.
2. Arnetz J.; Arnetz B.; Petterson, I. 1996. **“Violence in the nursing profession: Occupational and lifestyle risk factors in Swedish nurses”**, en *Work and Stress*, vol. 10, núm. 2, págs. 19–127.
3. Aron, A.; Machuca, A. **Manual de capacitación para capacitadores programa de educación para la no violencia**. 3ª edición julio 2007, revisado por Daniela Pesce y Francisca Wormald, Salvat impresores Stgo Chile.
4. Beale, D.; Cox, T.; Clarke, D.; Lawrence, C.; Leather, P. 1998. **Temporal architecture of violent incidents. Journal of occupational health psychology**. Vol3, N° 1, 65-82.
5. Biddle, E.; Hartley, D. 2002. **“The cost of workplace homicides in the USA 1990–1997”**, en *Injury Prevention and Control, Sixth World Conference* (Montreal, Les Presses de l’Université de Montréal), págs. 421–422.
6. Chappel D.; Di Martino V. 2000. **Violence at work**. (Ginebra, OIT) ISBN 92-2-210335-1.
7. Confederación general del trabajo (CGT). Federación de sindicatos de banca, ahorro, entidades de crédito, seguros y oficinas de despachos. **Guía de salud laboral n°22**.
8. Consejo Internacional de Enfermeras (CIE); Organización Mundial de la Salud (OMS); Internacional de Servicios Públicos (ISP). 2002. **Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud** (Ginebra, OIT/CIE/OMS/ISP Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector).
9. Di Martino, V. 2003. **Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla**. OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA (OIT)
10. Di Martino, V. 2006. **Workplace violence in the health sector**. (Ginebra, OIT-OMS).
11. Duhart, D. 2001. **“Violence in the workplace 1993–1999”**, en *National Crime Victimization Survey* (Departamento de Justicia de los Estados Unidos, Informe especial de la Oficina de Estadísticas de Justicia, NCJ 190076).
12. Duncan C.; Di Martino, V. **Violence at Work** de Oficina internacional del Trabajo, Ginebra, 1998. ISBN 92-2-110335-8.
13. Equipo Técnico del Departamento de Desarrollo de Proyectos e Innovación de SGS TECNOS, S.A. 2010. **Violencia en el trabajo. Protocolos específicos de actuación**. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. España. Depósito Legal: M-54042-2010

14. Mager, J. 2001. **Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo**. Organización Internacional del Trabajo (OIT).
15. McCarthy, P.; Mayhew, C. 2004. **Safeguarding the organisation against violence and bullying**. An international perspective (Basingstoke, Palgrave–MacMillan).
16. National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). 2004. NIOSH Update: **“Most workplace bullying is worker to worker, early findings from NIOSH study suggest”** (Atlanta, 28 julio).
17. Niehoff, D. 1999. **The Biology of Violence: How Understanding the Brain, Behavior and Environment can break the vicious cycle of aggression**. Nueva York: The Free Press.
18. Niehoff, D. 2000. **Biología de la violencia**. Barcelona: Ariel.
19. Olivares, V.; Jelves, C.; Mena, L.; Lavarello, J.; **Estudios sobre Burnout y carga mental en conductores del transporte público de Chile**. Ciencia y trabajo, año 15, número 48. Septiembre/diciembre 2013.
20. Organización Internacional del Trabajo. 2001. **Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo**, ILO-OSH 2001 (Ginebra).
21. Perez, J.; Nogareda, C. 2000. NTP489: **Violencia en el lugar de trabajo**. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (INSHT).
22. Sheehan, M. et al. 2001. **Model for assessing the impacts and costs of workplace violence**, Ponencia presentada en la Conferencia Permanente de Simbolismo Organizacional, Trinity College de Dublín.
23. Upson, A. 2004. **Violence at Work**. Findings from the 2002/2003 British Crime Survey
24. Wynne, R. et al. 1997. **Guidance on the Prevention of violence at work** (Luxemburgo, Comisión Europea).

ANEXO

En este capítulo conocerás sobre:

[A] ANEXO 01
Declaración de incidentes violentos

[B] ANEXO 02
Matriz de Haddon

ANEXO 01

DECLARACIÓN DE INCIDENTES VIOLENTOS SECTOR TRANSPORTE				
DATOS REFERENTES AL INCIDENTE DE VIOLENCIA				
TIPO		EXPLICACIÓN	FECHA:	
<input type="checkbox"/> Agresión verbal <input type="checkbox"/> Agresión física hacia la persona <input type="checkbox"/> Agresión hacia el mobiliario <input type="checkbox"/> Dañar propiedades del personal (celular, etc.)			HORA:	
LUGAR		PROBABLE CAUSA DESENCADENANTE	TESTIMONIOS	
<input type="checkbox"/> Medio de transporte <input type="checkbox"/> Lugar de descanso para choferes <input type="checkbox"/> Dentro de la empresa <input type="checkbox"/> Otro:		<input type="checkbox"/> Disconformidad con el servicio <input type="checkbox"/> Disconformidad con el trato <input type="checkbox"/> Tiempo de espera <input type="checkbox"/> Asalto <input type="checkbox"/> Otro:	<input type="checkbox"/> El trabajador <input type="checkbox"/> Resto personal <input type="checkbox"/> Pasajero <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Ninguno	
TIPO DE IMPLICACIÓN	EN CASO DE HABER SIDO VÍCTIMA DEL INCIDENTE, ¿QUERRÍA RECIBIR AYUDA?			
<input type="checkbox"/> Víctima <input type="checkbox"/> Testigo	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, soporte psicológico <input type="checkbox"/> Sí, asesoramiento y soporte organizativo <input type="checkbox"/> Otros:			
CONSECUENCIAS LABORALES DEL INCIDENTE		ACTUACIONES POSTERIORES AL INCIDENTE		
<input type="checkbox"/> Repercusión emocional sin licencia <input type="checkbox"/> Interrupción laboral por lesión física <input type="checkbox"/> Interrupción laboral por causa de salud mental <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Notificación a Seguridad <input type="checkbox"/> Notificación a policía <input type="checkbox"/> Otro:		
DATOS REFERENTES AL AGRESOR				
CONOCIMIENTO	NÚMERO	EDAD	GÉNERO	TIPOS
<input type="checkbox"/> Conocido <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Reincidente <input type="checkbox"/> No reincidente	<input type="checkbox"/> Uno <input type="checkbox"/> Más de uno ¿Cuántos? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Joven <input type="checkbox"/> Adulto <input type="checkbox"/> Persona mayor	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Pasajero habitual <input type="checkbox"/> Pasajero nuevo <input type="checkbox"/> Asaltante <input type="checkbox"/> Otros
DATOS REFERENTES AL TRABAJADOR				
EDAD	GÉNERO	LUGAR DE TRABAJO		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino			
FECHA DE DECLARACIÓN DEL INCIDENTE				

ANEXO 02

MATRIZ DE HADDON				
Fases	Factor Humano	Factor Vehículo /Agente	Factor Ergonómico	Factor Entorno Sociocultural
Pre-Evento				
Evento Violento				
Post-Evento				