

5

minute safety talk



Preventing Workplace Violence

Workplace violence can occur at or outside the workplace and can range from threats and verbal abuse to physical assaults and homicide, one of the leading causes of job-related deaths.

Disgruntled employees

Workplace violence against former or current employers or coworkers is probably the most shocking of all. It happens in an environment in which we feel safe, is perpetrated by someone we may know and trust, or can be directed toward a random victim. These incidents are triggered by many things such as stress, increased workloads, financial problems, firing, or disciplinary actions.

Handling violence in yourself

There are many ways to handle anger in yourself before it escalates to violence. Here are some strategies:

- Relaxation includes simple tools, such as deep breathing and relaxing imagery.
- Cognitive restructuring means changing the way you think. For instance, instead of telling yourself, "oh, it's awful, it's terrible, everything's ruined," tell yourself, "it's frustrating, and it's understandable that I'm upset about it, but it's not the end of the world and getting angry is not going to fix it anyhow."
- Problem solving can help manage anger. Not all anger is misplaced, and often it is a healthy, natural response to difficulties. Instead of focusing on the problem, focus on finding the solution.
- Changing your environment can help. Give yourself a break. Make sure you have some "personal time" scheduled for times of the day that you know are particularly stressful.

Handling violence in others

Some basic planning and preparation strategies can minimize or avoid violent situations in the workplace. Managers and employees should ask themselves, "How can I help keep workplace violence from happening?"

- Never underestimate the potential for violence, and take every threat seriously.
- Create a supportive environment in which violence and disrespectful behavior are not tolerated and are always reported.
- Train everyone to resolve conflict peacefully. Recognize

signs of a troubled coworker, a disgruntled employee, or a victim of domestic abuse, and document all incidents.

- If an employee feels threatened by a potential domestic abuser, arrange to have that person walk into and out of work with a group of employees.
- Encourage communication of any worrisome situations or suspicious activities.
- Provide professional support to individuals in crisis. Offer employee assistance programs.
- Work with local law enforcement to protect everyone from internal and external risk.
- Design, implement, and communicate a comprehensive workplace violence prevention program.

Workplace violence prevention programs

To minimize incidents:

- Create and disseminate a clear policy of zero tolerance for workplace violence, verbal and nonverbal threats, and related actions. Ensure managers, supervisors, coworkers, clients, patients, and visitors know about this policy.
- Ensure no employee who reports or experiences workplace violence faces reprisals.
- Encourage employees to promptly report incidents and suggest ways to reduce or eliminate risks. Require records of incidents to assess risk and measure progress.
- Outline a comprehensive plan for maintaining security in the workplace. This includes establishing a liaison with law enforcement representatives and others who can help identify ways to prevent and mitigate workplace violence.
- Assign responsibility and authority for the program to individuals or teams with appropriate training and skills. Ensure adequate resources are available for this effort and the team or responsible individuals develop expertise on workplace violence prevention in health care and social services.
- Affirm management's commitment to an employee-supportive environment that places as much importance on employee safety and health as on serving the patient or client.
- Set up a company briefing as part of the initial effort to address issues such as preserving safety, supporting affected employees, and facilitating recovery.

5

minute safety talk



Previendo la Violencia en el Lugar de Trabajo

La violencia en el trabajo puede ocurrir en el lugar de trabajo o fuera de él y puede variar desde amenazas y abuso verbal a agresiones físicas y homicidio, siendo una de las causas principales de muertes relacionadas al trabajo.

Empleados descontentos

La violencia en el lugar de trabajo contra empleados o ex empleados o compañeros de trabajo es probablemente la más chocante de todas. Sucede en un ambiente en el que nos sentimos seguros, es perpetrada por alguien que probablemente conozcamos y en quien confiamos, o puede ser dirigida a una víctima aleatoria. Estos incidentes son generados por diversos factores como estrés, aumento de la carga laboral, problemas financieros, despidos o acciones disciplinarias.

Manejando su violencia

Hay varias maneras de manejar el enojo, antes de escalar a la violencia. Aquí se presentan algunas estrategias:

- Relajamiento incluye el uso de herramientas simples, tales como respirar profundamente y tener imágenes relajantes.
- Reestructuración cognitiva significa cambiar su forma de pensar. Por ejemplo, en lugar de decirse "oh esto es horrible, es terrible, todo está arruinado", dígame "esto es frustrante y es entendible que me afecte, pero no es el fin del mundo y enojarme no va a solucionar nada."
- La Resolución de problemas puede ayudar a manejar la ira. No todo tipo de ira está fuera de lugar, y usualmente es una manera natural y saludable de responder a las dificultades. En lugar de enfocarse en el problema, enfóquese en encontrar la solución.
- Un Cambio de ambiente puede ayudar. Tómese un descanso. Asegúrese de tener cierto "tiempo personal" programado para los momentos del día que sabe que son particularmente estresantes.

Manejando la violencia en los demás

Algunas estrategias básicas de planificación y preparación pueden minimizar o evitar las situaciones violentas en el lugar de trabajo. Gerentes y empleados deberían preguntarse "¿Cómo puedo evitar que ocurran episodios violentos en el lugar de trabajo?"

- Nunca subestime el potencial de violencia y tome cada amenaza seriamente.
- Cree un ambiente de apoyo, en el que los comportamientos de violencia y falta de respeto no sean tolerados y siempre sean reportados.
- Capacite a todo el personal en cómo resolver un conflicto en forma pacífica. Reconozca los signos de un compañero de trabajo preocupado, un empleado descontento o una víctima de abuso doméstico y documente todos los incidentes.

- Si un empleado se siente amenazado por un abusador doméstico potencial, haga que esa persona entre y salga del trabajo con un grupo de empleados.
- Fomente la comunicación de cualquier situación preocupante o actividades sospechosas.
- Provea apoyo profesional a los individuos en crisis. Ofrezca programas de asistencia a los empleados.
- Trabaje con la autoridad local de cumplimiento legal, para proteger de los riesgos internos y externos a todos los trabajadores.
- Diseñe, implemente y comunique un programa de prevención de violencia en el lugar de trabajo.

Programas de prevención de violencia en el lugar de trabajo

Para minimizar los incidentes:

- Cree y difunda una clara política de cero tolerancia a la violencia en el lugar de trabajo, amenazas verbales o no verbales y acciones relacionadas. Asegúrese que los gerentes, supervisores, compañeros de trabajo, clientes, pacientes y visitantes conozcan esta política.
- Asegúrese que ningún empleado que reporte o sufra violencia en el lugar de trabajo enfrente represalias.
- Motive a los empleados a reportar rápidamente los incidentes y a sugerir maneras para reducir o eliminar los riesgos. Requiera que los incidentes se registren para poder evaluar el riesgo y medir el progreso.
- Desarrolle un plan integral para mantener la seguridad en el lugar de trabajo. Esto incluye establecer una conexión con los representantes de la autoridad de cumplimiento legal y con otras personas que puedan ayudar a identificar formas de prevenir y mitigar la violencia en el lugar de trabajo.
- Asigne la responsabilidad y autoridad para el programa a las personas o equipos que tengan la capacitación y habilidades apropiadas. Asegúrese que se encuentren disponibles los recursos adecuados para este esfuerzo y que el equipo o individuos responsables desarrollen habilidades en la prevención de la violencia en el lugar de trabajo en servicios sociales y de cuidado de la salud.
- Afirme el compromiso de la gerencia con un ambiente de apoyo al empleado, que priorice de la misma manera la salud y seguridad del empleado y el servicio al paciente o cliente.
- Convoque a una sesión informativa de la compañía, como parte del esfuerzo inicial para tratar temas como la preservación de la seguridad, el apoyo a los empleados afectados y la facilitación de la recuperación.