

Personal Protection Against Workplace Violence

Each year in the workplace, an estimated 1.7 million workers are injured in assaults and approximately 800 homicides occur. Workplace violence incidents include verbal assault, simple or aggravated assault, robbery, rape and homicide. Anyone can become the victim of a workplace assault, so it is important to know the risk factors.

Factors that increase the risk of workplace violence include contact with the public; the exchange of money; and guarding or delivering valuable property. Other factors include mobile workplaces (cars or trucks); working in high-crime areas, and working late night or early morning hours. Finally, workers that have contact with unstable and volatile persons in health care, social services, and criminal justice settings can be at risk.

If you are at risk for workplace violence, know and follow the safety guards in place at your worksite. Respect requirements for restricted access to the public. Ensure that visitors are screened when entering the workplace and escort them throughout the building. Physical separations like glass walls, partitions, and deep counters can provide distance between you and the public, so use them. Security measures like video cameras, two-way mirrors, and personal or desk panic alarms can help you communicate if you are in distress.

Know and follow the policies for opening and closing your place of business and handling and transporting cash and valuables. Make it a rule to work with a backup employee or enough staff coverage if you will be dealing with a potentially hostile person. Keep possible offensive weapons like sharp or heavy instruments locked away and out of the public eye.

Get training on recognizing and reporting the signs of a disturbed coworker, customer, or member of the public. You should also seek training on handling hostile customers and diffusing violent situations. Immediately report violent incidents and threats to management; often, violent threats can escalate to become violent acts.

When faced with a hostile person, respect their personal space and be aware of your body language, movements, and tone of voice. Stay calm and diffuse the situation. Try to keep a barrier like a desk between yourself and the person, but don't block yourself into a corner. If there is no barrier available, stand at an angle and 4 to 6 feet from the person; this keeps you at arms length and gives you a means to escape. Have plans should a dangerous situation arise; note exits, phones, and potential defensive weapons. Use physical force as a defense only.

Protección Personal Contra la Violencia en el Sitio de Trabajo

Se estima que cada año 1.7 millones de trabajadores resultan lesionados en su sitio de trabajo por asaltos y que ocurren aproximadamente 800 homicidios. Los incidentes de violencia en el sitio de trabajo incluyen confrontaciones verbales, asaltos simples o agresiones con daños físicos graves, robo, violación y homicidio. Todos podemos ser víctima de la violencia en el trabajo, por lo que es importante estar conscientes de los factores de riesgo.

Los factores que aumentan el riesgo de violencia en el sitio de trabajo incluyen el contacto con el público, el intercambio de dinero, y la vigilancia, resguardo o entrega de artículos de valor. Otros factores incluyen sitios de trabajo móviles (autos o camiones), trabajo en áreas de alto crimen y trabajo tarde por la noche o temprano por la mañana. Por último, los trabajadores que entran en contacto con personas inestables y volubles en el cuidado de la salud, servicios sociales y justicia penal pueden correr riesgos.

Si usted corre el riesgo de ser víctima de la violencia en el sitio de trabajo, conozca y observe los resguardos de seguridad que existen en su sitio de trabajo. Respete los requerimientos de acceso limitado al público. Asegúrese de que los visitantes sean revisados al entrar al sitio de trabajo y actúe usted como escolta por todo el edificio. La separación física, como por medio de paredes o divisiones de vidrio y mostradores anchos pueden proporcionar mayor distancia entre usted y el público; úselos. Medidas de seguridad tales como cámaras de video, espejos falsos o unidireccionales y alarmas de pánico personales o en el escritorio pueden ayudarle a comunicarse si tiene problemas.

Conozca y cumpla las políticas para abrir y cerrar su sitio de trabajo, y para manejar y transportar dinero en efectivo o artículos de valor. Establezca, como regla de trabajo, tener a otro empleado como refuerzo, o suficientes empleados si usted tiene que tratar con una persona potencialmente hostil. Mantenga todas las armas ofensivas potenciales, tales como instrumentos filosos o artículos pesados guardados bajo llave y fuera de la vista del público.

Entrélese sobre cómo reconocer y reportar los indicios de un compañero de trabajo, cliente o integrante del público con trastornos emocionales. Usted también debe recibir entrenamiento sobre cómo tratar a clientes hostiles y calmar situaciones violentas. Reporte de inmediato cualquier incidente de violencia o amenaza contra la gerencia; a menudo las amenazas de violencia pueden intensificarse y convertirse en actos de violencia.

Cuando encare a una persona hostil, respete su espacio personal y esté consciente de su propio lenguaje corporal, movimientos y tono de voz. Permanezca tranquilo y calme la situación. Trate de mantener una barrera física, tal como un escritorio, entre usted y la persona, pero no quede acorralado en una esquina. Si no hay una barrera disponible, párese en ángulo y a unos 4 a 6 pies de la persona; esto le mantiene alejado a más del largo de un brazo y le brinda una vía de escape. Planifique cómo actuar si surge una situación peligrosa; observe las salidas, teléfonos y armas defensivas potenciales. Use la fuerza física sólo como defensa.