

## Working Against Violence

Perhaps workplace violence can't be totally eliminated, but there are things that can be done to minimize it. Awareness and preparation are key factors.

Evaluate the security of all work sites, establish a security plan for each location, and update the plan on a regular basis. The chance of violence is greater for certain jobs including jobs of contact with the public, working in late or early hours, exchanging money, delivering goods or services, high stress jobs, high crime areas, and if working alone or in small numbers.

Initiate safety measures. Increase security with alarms, closed-circuit cameras or guards. Lock doors to limit public access. Increase visibility with lighted entrances and exits. Shields workers with windows, partitions or high and wide counters. Alter cash handling policies or install drop safes. Arrange furniture so workers can't be trapped by an attacker. Remove potential weapons from desktops (scissors, staplers, and paperweights).

Hire responsibly. No one should be hired without a reference check.

Clearly communicate company policy about violence and reprisals. Employee manuals should clearly explain what behavior is acceptable, what is not, and what will be done by whom, if violence occurs. It should contain written criteria for reporting incidents and repercussions if an incident occurs. Employer response should be predictable and consistent.

Create clear levels of authority and procedures for dealing with the risk of and response to violence in advance. If a threat of violence is identified, potential victims or targets should be alerted along with others who may be affected, such as supervisors or front office personnel.

Train workers to recognize early signs of potential violence. The most commonly mentioned warning signs are: a history of violent behavior, an obsession with weapons, carrying a concealed weapon, verbal threats of harm, being paranoid, being a loner, obsessive involvement with the job, holding a grudge, workplace physical actions, bizarre comments or expressing extreme desperation over recent family, financial or personal problems. Employees should take all threats seriously and report any bizarre or suspicious behavior.

Give workers training in nonviolent response techniques and conflict resolution, to reduce the risk of volatile situations leading to physical violence. Training should also be given in how to respond to a violent situation.

Workplace violence takes a toll on both employers and employees. It affects not only those assaulted, but also those who are witnesses. It can negatively affect the future reputation of a business.

## Contra la Violencia en el Trabajo

Quizás la violencia en el trabajo no pueda eliminarse por completo, pero hay cosas que pueden hacerse para minimizarla. Los factores claves son estar conscientes y preparados.

Evalúe la seguridad en todos los sitios de trabajo, establezca un plan de seguridad para cada uno de ellos, y actualice dicho plan periódicamente. La probabilidad de que surja la violencia es mayor en ciertos trabajos que incluyen contacto con el público, trabajo de noche o en horas tempranas de la mañana, intercambio de dinero, entrega de mercancías o servicios, empleos de alto estrés, áreas de alto índice de crimen y trabajos solitarios o en grupos pequeños.

Inicie medidas de seguridad. Mejore la seguridad por medio de alarmas, cámaras de TV a circuito cerrado o guardias. Cierre con llave las puertas para limitar el acceso al público. Aumente la visibilidad con entradas y salidas bien iluminadas. Proteja a los trabajadores con ventanas, tabiques o mostradores anchos y altos. Cambie las políticas de manejo de dinero en efectivo o instale cajas fuertes donde se deje caer el efectivo. Organice los muebles de manera que los trabajadores no puedan resultar atrapados por un malhechor. Elimine las armas potenciales de las mesas (tales como tijeras, engrapadoras y pisapapeles).

Tenga cuidado al contratar. Nunca debe contratarse a nadie sin verificar sus referencias.

Comunique en forma clara las políticas de la Empresa relacionadas con la violencia y las represalias. Los manuales de los empleados deben explicar cuál comportamiento es aceptable y cuál no lo es, y lo que se hará (y quién lo hará) en caso de violencia. Deben contener criterios por escrito en cuanto a reportar incidentes y las repercusiones en caso de que ocurra un incidente. La respuesta de los empleadores debe ser previsible y uniforme.

Cree de antemano niveles de autoridad claros y procedimientos para manejar el riesgo de, y la respuesta en caso de, violencia. Si se identifica un riesgo de violencia, las víctimas potenciales o los blancos de ataques deben ser avisados junto con las demás personas que puedan resultar afectadas, tales como supervisores o personal de oficina.

Entrene a los trabajadores para que aprendan a reconocer los indicios de posible violencia. Los indicios que se mencionan más comúnmente son: historial de comportamiento violento, una obsesión con las armas, llevar armas escondidas, amenazas verbales, paranoia, ser solitario, obsesión con el trabajo, guardar rencor, acciones físicas en el sitio de trabajo, comentarios extraños o expresiones de desesperación extrema con motivo de problemas familiares recientes, problemas financieros o personales. Los empleados deben tomar seriamente cualquier amenaza y reportar cualquier comportamiento sospechoso o extraño.

Los empleados deben recibir entrenamiento sobre técnicas de respuestas no violentas y resolución de conflictos, con el objeto de reducir los riesgos de que situaciones volátiles conduzcan a la violencia física. También deben recibir entrenamiento sobre cómo responder a una situación de violencia.

La violencia en el sitio de trabajo afecta tanto a los empleados como a los empleadores. Afecta no sólo a los que resulten asaltados, sino también a los que presencien el acto. Puede afectar de forma negativa a la reputación futura de un negocio.