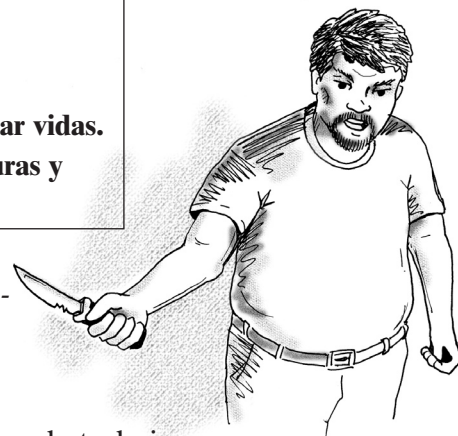


Cómo Prevenir un Ataque Físico

Nota del Editor: Nuestras hojas de tips de entrenamiento de Tailgate están disponibles en inglés en www.gemplers.com.

PUNTOS PRINCIPALES:

- Un ataque físico es un tipo de violencia en el lugar de trabajo.
- Es importante saber las señales de personas potencialmente violentas.
- El manejo adecuado de una situación potencialmente violenta puede salvar vidas.
- Un ataque físico puede ser con golpes, empujones, pasar a llevar, pateaduras y otro tipo de contacto físico amenazador.



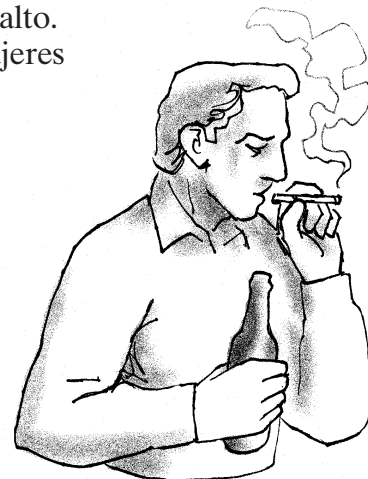
Nota al instructor: Siga este texto o úselo como guía para conducir sesiones de entrenamiento de "tailgate" de 10 a 15 minutos con sus trabajadores agrícolas/ horticultura. Usted puede fotocopiar esta hoja para el uso personal de sus empleados. Sin embargo, tenga presente que no se puede publicar ni vender.

La violencia en el trabajo ocurre comúnmente

- Más de dos millones de actos violentos ocurren cada año en el lugar de trabajo.
- La violencia en el trabajo se define como acto violento dirigido hacia las personas en el trabajo, incluyendo asaltos físicos y amenazas de asalto.
- El homicidio es una causa predominante de muerte en hombres y mujeres mientras están trabajando.

Las personas potencialmente violentas

- Muestran altos y bajos emocionales
- Muestran señales de extremo estresamiento
- Experimentan cambios de personalidad
- Amenazan con violencia o hablan de "venganza"
- Provocan y llegan al límite de un comportamiento aceptable
- Intentan intimidar a otras personas
- Sienten que las otras personas están persiguiéndolos
- Hablan todo el tiempo sobre armas de fuego
- Refunfuñean y culpan a otros por sus problemas
- Muestran frecuentemente ira irracional
- Combinan algún comportamiento anterior con abuso de drogas o alcohol



Cómo prevenir un ataque físico

- Siempre tenga un escape fácil fuera de un cuarto o lugar donde se encuentre
- Sepa cuáles son las políticas de comunicación de emergencia establecidas por la compañía
- Siempre lleve una cantidad mínima de dinero y su identificación requerida
- Alerta a los supervisores si tiene alguna preocupación sobre seguridad
- Mantenga una relación profesional con sus compañeros de trabajo
- Estudie el lugar donde usted trabaja y también identifique los factores de riesgo tales como objetos filudos
- Limite el acceso de los clientes al lugar de trabajo
- No permite que personas desconocidas entren a su lugar de trabajo
- Evite viajar solo a lugares aislados o desconocidos, tales como áreas donde están los basureros o bodegas de almacenamiento



(Continúa al reverso)

Encuentra nuestra [línea completa de productos de protección y seguridad](#), incluyendo respiradores, protección para ojos y oídos, trajes protectores, artículos de primeros auxilios y más.

Cómo Prevenir un Ataque Físico

Calma del enojo

- Mostrando simpatía por una persona que está enojada se puede aliviar una situación tensa.
- Esté dispuesto a considerar los puntos de vista en un tono calmado. Así se crea una situación donde no se culpa a nadie y la persona enojada siente que hay otras opciones.
- Frases que puede usar
 - me voy a preocupar de esto ahora mismo
 - Esto es muy importante
 - Gracias por haberme comunicado ese asunto
 - Yo entiendo que estés preocupado/a
 - Voy a tomar algunas notas sobre el asunto
- Frases que debe evitar
 - Eso es una mentira
 - Tu no sabes de lo que estás hablando
 - Tendré que llamar a la policía
 - Tu deberías haberlo sabido
 - Yo no puedo controlar eso



Cómo manejar un ataque físico

- Mantenga la calma y comuníquese con lenguaje para reducir la rabia
- Mire directo a los ojos como señal de respeto
- Aumente el espacio físico con la otra persona dando un paso hacia atrás
- Busque una barrera física entre usted y la persona agresiva, por ejemplo, una mesa o un mostrador
- Adopte un estilo de lenguaje formal, por ejemplo, Señor Pérez
- Baje su voz
- No se ponga de espaldas
- Haga señales o pida ayuda cuando sienta que la situación ha aumentado y usted no se siente seguro/a
- Nunca trate de quitar un arma a otra persona
- Trate de bucar un oportunidad segura para escapar a un lugar seguro
- Nunca toque a la otra persona ni trate de sacarlo/a del lugar



Nota al instructor: Brevemente revise las políticas de la compañía para notificar y manejar comportamiento violento o potencialmente violento.

¿Alguien quiere hacer alguna pregunta?

Nota al instructor: Deje tiempo para responder las preguntas de los participantes. Enseguida revise los puntos que **Debe y No Debe Hacer para controlar la violencia en el lugar de trabajo.**

LO QUE DEBE Y NO DEBE HACER PARA CONTROLAR LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

DEBE:

- Conocer las características de una persona violenta.
- Notificar en forma adecuada todas las situaciones violentas.
- Tomar medidas para prevenir la violencia en el lugar de trabajo, por ejemplo usar frases que reduzcan el enojo.

NO DEBE:

- Gritar a una persona que le está gritando a usted.
- Llevar cantidad grande de dinero ni objetos de valor al trabajo.
- Ignorar a la persona que está amenazando de usar violencia física cuando esa persona está enojada.

Encuentra nuestra [línea completa de productos de protección y seguridad](#), incluyendo respiradores, protección para ojos y oídos, trajes protectores, artículos de primeros auxilios y más.