

Violencia en el Lugar de Trabajo

UNIDAD III - PROTECCIÓN DE PERSONAS

CAPÍTULO 13 - CPO IFPO

La violencia laboral es uno de los riesgos humanos más peligrosos y subestimados en la protección moderna. No aparece de la nada: casi siempre existe una fase previa de señales, tensiones y conductas de alerta que el Oficial de Protección debe identificar.



El Riesgo Subestimado

Para IFPO, la violencia en el lugar de trabajo representa un desafío crítico que requiere atención constante. Este fenómeno no se limita a agresiones físicas evidentes, sino que abarca un espectro amplio de conductas amenazantes y hostiles.

En Chile, se manifiesta en agresiones a jefaturas, peleas entre trabajadores, amenazas, ataques a guardias, conflictos sindicales y estrés crónico que puede escalar rápidamente.

Sectores de Alto Riesgo en Chile

- Servicios de salud
- Retail y comercio
- Transporte público
- Seguridad privada
- Sector público

Tres Pilares de la Protección

Detectar Señales Tempranas

Identificar conductas de alerta antes de que escalen a violencia física

Intervenir Preventivamente

Actuar de manera proactiva cuando aparecen los primeros indicadores

Proteger Personas

Salvaguardar la integridad antes de que ocurra el daño



Concepto Amplio de Violencia Laboral

La violencia en el trabajo no se limita únicamente a la agresión física. IFPO define la violencia laboral como cualquier conducta que amenaza o daña a personas en el entorno de trabajo, incluyendo manifestaciones verbales, psicológicas y físicas.



Amenazas Verbales

Intimidación y advertencias de daño futuro



Hostigamiento

Acoso persistente y conductas intimidatorias



Violencia Física

Uso de fuerza contra personas o propiedad



Ataques Planificados

Agresiones premeditadas y organizadas



△ CONCEPTO CLAVE

La Violencia Comienza Antes del Golpe

La violencia laboral comienza mucho antes del golpe. El Oficial de Protección debe reconocer que casi siempre existe una fase previa de señales y tensiones.

Esta es una idea típica de examen en IFPO. La violencia suele ser progresiva, no espontánea. Comprender esta progresión es fundamental para la prevención efectiva.

Señales de Advertencia Temprana

IFPO enfatiza que la detección temprana es el núcleo de la prevención. El Oficial de Protección debe estar entrenado para identificar cambios conductuales que preceden a la violencia.

Cambios Bruscos de Conducta

Alteraciones repentinas en el comportamiento habitual de la persona

Aislamiento Social

Retiro progresivo de interacciones con compañeros

Amenazas Verbales

Expresiones de intención de causar daño

Conducta Hostil Constante

Actitud agresiva mantenida en el tiempo

Más Indicadores Críticos



Obsesión con Conflictos

Fijación persistente en problemas o disputas laborales

Historial Disciplinario

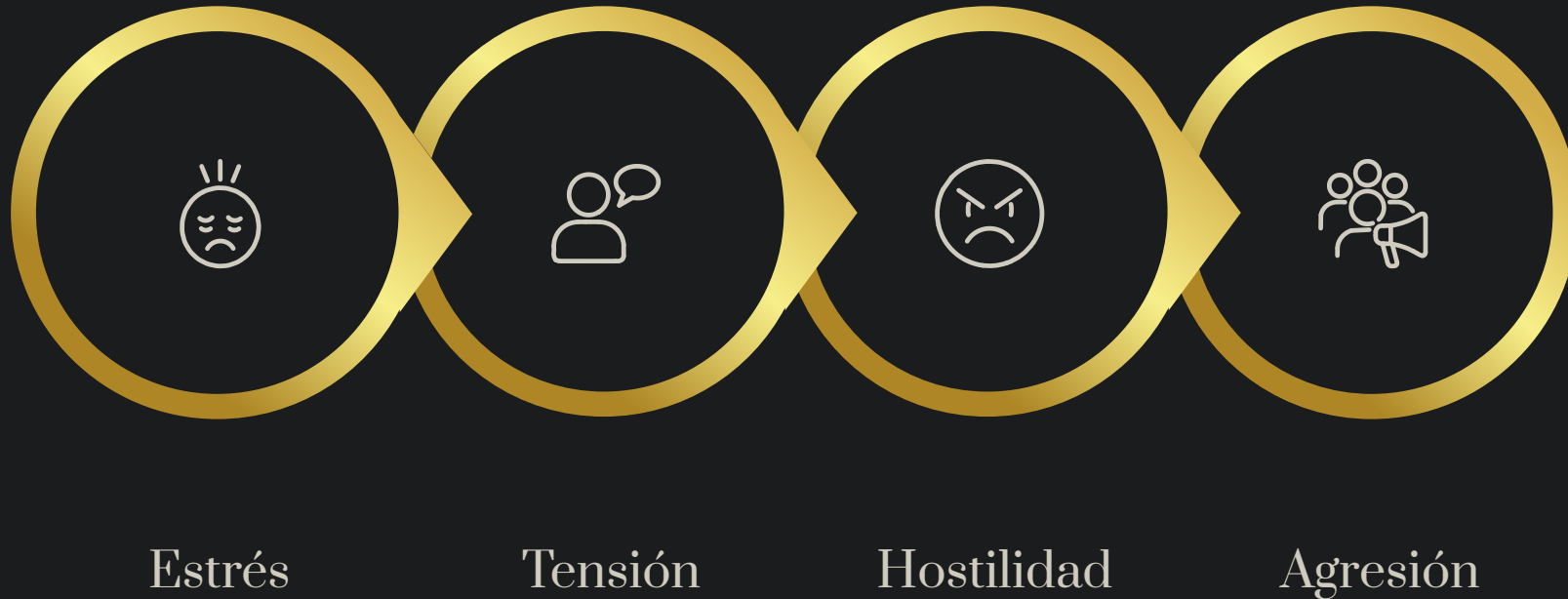
Registro de problemas de conducta previos

Estrés Extremo

Niveles de presión que superan la capacidad de manejo

El Proceso de Escalamiento

La violencia laboral no es espontánea. IFPO enseña que existe un proceso progresivo de escalamiento que puede ser interrumpido si se detecta a tiempo.



Comprender este escalamiento progresivo permite al Oficial de Protección intervenir en las fases tempranas, antes de que la situación alcance niveles críticos de peligro.

La Metáfora del Volcán Activo



Estrés

Presión interna acumulándose



Amenazas

Temblores que anuncian actividad



Hostilidad

Humo visible del peligro



Ataque

Erupción violenta

El Oficial de Protección no espera la erupción. Controla la situación cuando aparecen los primeros temblores.



Enfoque Preventivo del Oficial

La prevención es la estrategia central en la gestión de violencia laboral. El Oficial de Protección debe adoptar un enfoque proactivo que priorice la anticipación sobre la reacción.



Observación Constante

Monitoreo continuo del ambiente y conductas



Reporte Oportuno

Comunicación inmediata de señales de alerta



Intervención Temprana

Acción preventiva antes del escalamiento

Más Elementos de Prevención



Comunicación con Supervisión

Coordinación efectiva con mandos superiores



Protección de Víctimas Potenciales

Salvaguarda de personas en riesgo



 **Principio fundamental:** No esperar la agresión para actuar. La prevención efectiva requiere intervención antes de que ocurra el daño.

Glosario de Conceptos Clave

Violencia Laboral

Conducta que amenaza o daña a personas en el trabajo

Agresión Verbal

Insultos, amenazas e intimidación

Agresión Física

Uso de fuerza contra personas

Señales de Alerta

Conductas previas a la violencia

Prevención Conductual

Actuar antes del estallido

Escalamiento

Aumento progresivo de violencia

Intervención Temprana

Control antes del daño

Riesgo Humano

Peligro generado por personas

Tipos de Agresión Laboral

- 1 Verbal
Amenazas, insultos, intimidación
- 2 Psicológica
Hostigamiento, acoso, manipulación
- 3 Conductual
Actitudes hostiles, gestos amenazantes
- 4 Física
Contacto violento, ataques directos

Verbal Aggression



Subtle Aggression



Physical Aggression



Observación Conductual Efectiva

La observación conductual es una habilidad crítica para el Oficial de Protección. Requiere atención sistemática a cambios en patrones de comportamiento y la capacidad de distinguir entre conductas normales y señales de alerta.

Qué Observar

- Cambios en rutinas habituales
- Alteraciones en el estado de ánimo
- Interacciones conflictivas
- Lenguaje corporal amenazante
- Expresiones de frustración extrema



Jerarquía de Importancia para el Examen



Complementario

Ejemplos contextuales y casos específicos



Importante

Tipos de agresión, intervención temprana, observación conductual



Vital para Examen

Definición amplia de violencia laboral, señales tempranas, escalamiento progresivo, rol preventivo del Oficial



Contenido Vital para el Examen

Definición Amplia

Comprender que la violencia laboral incluye amenazas, hostigamiento, violencia verbal y física

Señales Tempranas

Identificar cambios conductuales, aislamiento, amenazas y hostilidad constante

Escalamiento Progresivo

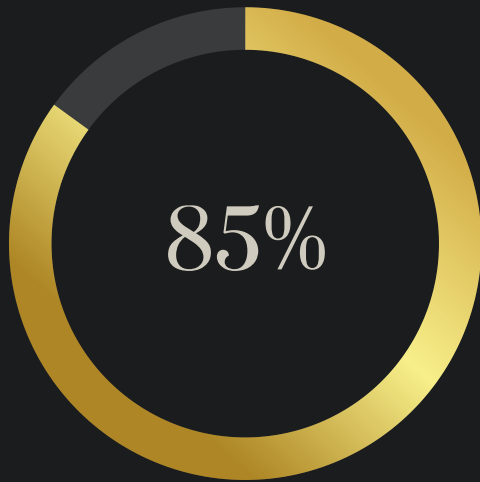
Reconocer que la violencia no es espontánea sino un proceso gradual

Rol Preventivo

Actuar proactivamente antes de que ocurra el daño

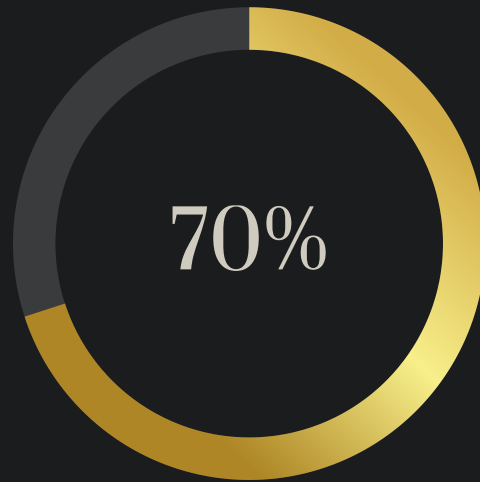
Predictibilidad de la Violencia

Uno de los mensajes centrales de IFPO es que la violencia laboral es previsible en muchos casos. Esta predictibilidad se basa en la identificación de patrones conductuales y señales de advertencia.



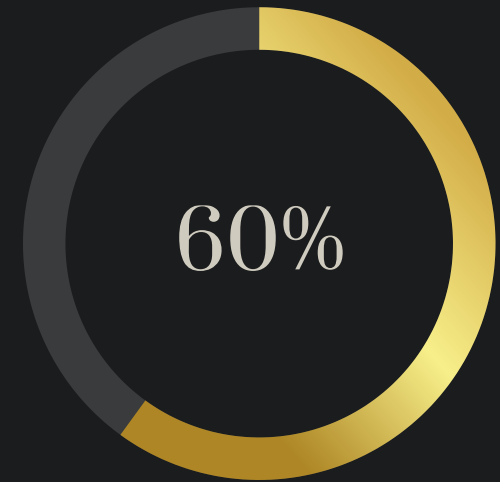
Casos con Señales Previas

La mayoría de incidentes violentos muestran indicadores anticipados



Prevención Posible

Porcentaje de casos que pueden evitarse con intervención temprana



Escalamiento Gradual

Situaciones que progresan de verbal a física en días o semanas

Protocolo de Intervención Temprana



La intervención temprana requiere un protocolo sistemático que permita al Oficial de Protección actuar de manera efectiva y coordinada. Cada paso es crucial para prevenir el escalamiento hacia la violencia física.

Responsabilidades del Oficial de Protección

Misión Central

Proteger personas antes de que ocurra el daño mediante detección temprana e intervención preventiva

01

Vigilancia Activa

Mantener observación constante del ambiente laboral

02

Análisis de Conductas

Evaluar cambios y señales de alerta

03

Comunicación Efectiva

Reportar oportunamente a supervisión

04

Acción Preventiva

Intervenir antes del escalamiento crítico



Conclusiones Clave del Capítulo

La Violencia es Previsible

En la mayoría de casos existen señales tempranas que permiten anticipar el riesgo

El Escalamiento es Progresivo

La violencia no aparece de la nada, sino que evoluciona gradualmente

La Prevención es Posible

La intervención temprana puede evitar la mayoría de incidentes violentos

El Oficial es Clave

La detección y acción del Oficial de Protección salva vidas y previene daños