

Violencia en el Trabajo

Unos 8 minutos para presentarla

Casi siempre viene de afuera — un cliente molesto, alguien del público, una situación de casa que sigue a la persona al trabajo.

La violencia en el trabajo es un peligro ocupacional real y queda cubierto por la cláusula de deber general — el empleador tiene que dar un lugar de trabajo libre de peligros reconocidos que puedan causar muerte o daño grave, y este es uno.

Casi nunca viene de un compañero. Viene del público, de un cliente o dueño molesto, de alguien que no debería estar en la obra, o de una situación de casa que sigue a alguien al trabajo.

SEÑALES DE ALERTA

La agresión escalona, y casi siempre le da tiempo de verla venir:

- La voz sube, habla más rápido, groserías que se vuelven personales.
- Se acerca, se planta, le bloquea la puerta o la salida.
- Puños cerrados, quijada apretada, señala con el dedo, pica el aire.
- Mirada fija, o una calma repentina y rara después de haber estado gritando — esa suele ser el último paso antes de que pase.

DESESCALAR

- Mantenga la calma y la voz baja. Su tono marca el de él. Hablar más despacio y más bajo que la otra persona es lo más efectivo que puede hacer.
- Déle espacio. No se acerque, no lo toque, no lo señale.
- Déjelo hablar. Mucho coraje se acaba si se le permite salir. "Cuénteme qué pasó" le gana a "cálmese" — nadie en la historia se ha calmado porque le dijeran que se calmara.
- No discuta quién tiene la razón, no defienda a la empresa, no sea sarcástico, y no lo tome personal aunque sea personal.
- Diga lo que sí puede hacer, no nada más lo que no.
- Mantenga su salida a la espalda. Posición, no confrontación.
- Váyase. Retirarse es ganar. Nada de este trabajo vale un golpe, y ninguna propiedad tampoco.

LAS REGLAS DURAS

- Nunca confronte físicamente a un ladrón ni a un intruso. La herramienta y el cobre se reponen y están asegurados. Tome una descripción, aléjese, repórtelo.
- Si hay un arma, salga y llame al 911. No negocie.
- Reporte toda amenaza, incluida la que "no iba en serio". Una amenaza es información, y el patrón solo existe si las partes quedan escritas.

SI ALGO PASA EN CASA

Si alguien tiene una orden de protección o una situación que pudiera llegarle al trabajo, dígamelo. Hay bastante que se puede hacer sin ruido — dónde se estaciona, quién tiene su horario, a quién no se le deja pasar el portón, y no mandarlo solo. Nada de eso funciona si nadie lo sabe, y nada de eso va más lejos de lo necesario.

Y ENTRE NOSOTROS

Cero tolerancia a amenazas, intimidación y acoso dentro de la cuadrilla, incluido el que se disfraza de broma. Hay una línea, todos saben dónde está, y al que no, se le dice una vez.

PREGUNTE A LA CUADRILLA

- ¿Alguien ha tenido un encuentro agresivo en un trabajo en el último año?
- ¿Quién va a trabajar solo o en casa de un cliente esta semana?
- Si alguien entra enojado a esta obra ahorita, ¿qué haríamos de verdad?

29 CFR 1910.132 · OSH Act § 5(a)(1)

Esta es una charla de seguridad, no un curso. Es información general de concientización sobre un solo tema — no es específica de su sitio, no es una evaluación de peligros, y no sustituye la evaluación de su lugar de trabajo por una persona competente, sus programas escritos ni las instrucciones del fabricante. Por sí sola no cumple ningún requisito de capacitación de OSHA. Las normas cambian; verifique contra la norma vigente. Quien la presente es responsable de decidir que sea adecuada y suficiente para el trabajo. Cuando una charla trata primeros auxilios, reanimación o salud mental, es información general de seguridad, no consejo médico, no sustituye la atención médica profesional ni la capacitación certificada en respuesta a emergencias, y no otorga ninguna certificación — en una emergencia, llame al 911. Libre de imprimir y usar, tal cual, sin garantía de ningún tipo. Migna Safety Solutions · training.mignasafetysolutions.com

v2026-09-08 · <https://training.mignasafetysolutions.com/toolbox-talks/violencia-en-el-trabajo>

REGISTRO DE ASISTENCIA

Violencia en el Trabajo

Unos 8 minutos para presentarla · 29 CFR 1910.132 · OSH Act § 5(a)(1)

Fecha

Obra / sitio

Presentada por

Empresa

#	Nombre en letra de molde	Firma	Fecha
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

Presenté esta charla y determiné que era adecuada para esta cuadrilla y este trabajo.

Formato proporcionado por Migna Safety Solutions · v2026-09-08 · <https://training.mignasafetysolutions.com/toolbox-talks/violencia-en-el-trabajo>

Conserve esta hoja con sus registros de capacitación. Migna Safety Solutions proporciona este formato en blanco — no presentamos esta sesión, no estuvimos presentes, y no hacemos ninguna declaración sobre lo que se dijo ni sobre quién asistió. Una charla de seguridad es información general de concientización sobre un solo tema y por sí sola no cumple ningún requisito de capacitación de OSHA. El empleador sigue siendo responsable de la evaluación de peligros específica del sitio y de la capacitación que sus trabajadores deben recibir. Cuando una charla trata primeros auxilios, reanimación o salud mental, es información general de seguridad, no consejo médico, y no otorga ninguna certificación — en una emergencia, llame al 911. Libre de imprimir y usar, tal cual, sin garantía de ningún tipo. training.mignasafetysolutions.com