

RECUPERACIÓN DESPUÉS DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO: GUÍA PARA SUPERVISORES

Los supervisores afrontan desafíos particulares después de un incidente violento en el trabajo. Incluso después de confirmar que el área de trabajo está segura y que las víctimas o los perpetradores ya no están presentes, las reacciones emocionales y los comportamientos de angustia pueden interferir con el desempeño. Los supervisores pueden adoptar medidas para reducir las consecuencias perjudiciales para los empleados y el lugar de trabajo.

El primer requisito para la recuperación del personal de oficina es garantizar la seguridad. Los supervisores deben saber que las víctimas reales y las planeadas, los colegas y otras personas pueden sentir considerable angustia emocional aunque no hayan sufrido lesiones físicas. Sin embargo, aquellos más cercanos al evento o que tienen relaciones estrechas con las víctimas o los perpetradores probablemente sean los más afectados. Para la mayoría de los empleados, el paso más importante para la recuperación emocional es hablar, y de esa manera los supervisores pueden evaluar mejor a sus empleados. Los supervisores deben demostrar estar dispuestos a hablar del evento y de sus propias emociones. Como algunas personas no querrán participar en intercambios de grupo, es esencial que los supervisores hablen con ellos en privado para evaluar sus sentimientos y estado mental. Puede ser útil adoptar una “política de puertas abiertas”, contar con la presencia de la gerencia y preguntar informalmente cómo se sienten sus empleados.

La segunda medida más importante que pueden adoptar los supervisores para la recuperación es fomentar la normalidad y reanudar horarios y rutinas de trabajo. El sentido de normalidad se logra gradualmente. Cuanto más traumático y dramático sea el evento, más probable es que la gente sufra un efecto emocional, y esos recuerdos desaparecerán solo lentamente.

La mayoría de la gente es capaz de superar e integrar una tragedia o evento significativo en su conciencia sin que

Los supervisores afrontan desafíos particulares después de un incidente violento en el trabajo.

la angustia o impedimento mental continúe.

Los siguientes pasos ayudarán a los supervisores a fomentar un sentido de seguridad y de regreso a la normalidad.

Inmediatamente después del evento, asegúrese de que:

- Se sepa dónde están todos los empleados u otras personas del trabajo.
- Aquellos que necesitaban atención médica la hayan recibido o la estén recibiendo.
- Los empleados tengan manera de contactar a familiares y amigos, y que se les aconseje hacerlo.
- Las personas angustiadas tengan a alguien que esté pendiente de ellas.

Lo antes posible después del evento, aclare lo que ocurrió en realidad y dé información precisa al personal:

- ¿Qué se sabe del evento?
- ¿Quiénes fueron las víctimas?
- ¿Quiénes fueron los perpetradores?
- ¿Cómo sucedió el incidente?
- ¿Por qué sucedió el incidente?

Antes de que el personal se marche el día del incidente,

reúna datos concretos y solicite los comentarios del personal. Trate de dar la mayor cantidad posible de información sobre lo que ocurrió y ofrezca la siguiente orientación a los empleados:

- Limite el consumo de alcohol, tabaco, cafeína y “comida basura” sin exceder los niveles habituales. Beba agua.
- Conduzca solo cuando sea necesario.
- Hable con familiares y amigos sobre lo que sucedió.

- Duerma y descansa. El ejercicio físico también puede ayudar a reducir el estrés.

Los días posteriores al evento: Si hubo empleados que murieron o sufrieron lesiones en el evento, la llamada personal (o la visita al hospital si fuera posible) de un supervisor de rango superior a los familiares cercanos con frecuencia reduce la ira. Si el lugar de trabajo fue clausurado por el daño o una investigación en curso, determine los lugares alternativos de reunión para hablar de los eventos y continuar el trabajo. Regresar al trabajo es importante para la gente y las rutinas laborales contribuyen a crear un sentido de normalidad.

Cuando el personal de la oficina se reúna otra vez, repase lo que se sabía en el momento e informe al personal de las últimas novedades. Solicite los comentarios de otros, incluso de personas que no estuvieron presentes en el incidente. Los repasos de los procedimientos de seguridad son medidas prácticas de seguridad, comunican las inquietudes de los supervisores y animan al personal a hacer comentarios. Responda a las preguntas con franqueza y no tema decir “no sé”. Si hay aspectos forenses, legales o éticos (privacidad), explíqueselos a la gente y lo que no deben comentar debido a esas limitaciones. Limite las reuniones a aproximadamente una hora. Cuando sea necesario tener más intercambios, divida las reuniones en sesiones de la mañana y de la tarde. Acorte las reuniones

cuando los trabajadores estén angustiados, cansados, enfermos o menos propensos a beneficiarse. Si hubo muertes, la presencia del supervisor en los funerales y la iniciación de servicios conmemorativos demuestran liderazgo ante el duelo y promueve la expresión de emociones entre los trabajadores.

Consejo para supervisores que deben continuar funcionando después de un incidente:

- Fomente un sentido de calma y control. Considere los cursos de acción (ej., evite decisiones apresuradas que tal vez deban cambiarse).
- Si está angustiado, tómese descansos y relájese con técnicas que le resultaron útiles en el pasado. El ejercicio físico es beneficioso.
- Descanse y relájese cuando sea posible.
- Identifique a un colega de confianza con quien compartir ideas y que sea su compañero (alguien que esté pendiente de usted).
- Siga los mismos consejos que les dio a sus empleados sobre el uso de alcohol, tabaco, “comida basura” excesiva y conducir innecesariamente.
- No trabaje en exceso. Confíe en otros para que asistan y puedan terminar el trabajo.
- Recompense o felicite a otros por su trabajo, en especial en situaciones de crisis.