

Violencia en el trabajo



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

Violencia en el trabajo

“La violencia en el trabajo quiebra la funcionalidad del lugar de trabajo, y cualquier acción que se adopte contra ella se inserta en el desarrollo organizativo de una buena empresa”.

Organización Internacional del Trabajo



Esta versión digital forma parte de la Biblioteca Virtual de la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma

www.madrid.org/publicamadrid
culpubli@madrid.org



Presentación

La **Organización Mundial de la Salud** (OMS) define la **salud** como el estado de bienestar alcanzado mediante el equilibrio físico, psíquico y social del individuo, no meramente ausencia de enfermedad.

Los riesgos laborales son todas aquellas situaciones del trabajo que pueden romper la salud. Dentro de los riesgos laborales diferenciamos los riesgos de seguridad (caídas, golpes, cortes, incendios, etc.), los riesgos de higiene industrial (ruido, productos químicos, contaminantes biológicos, etc.), los riesgos ergonómicos (diseño del puesto de trabajo, carga de trabajo) y psicosociales (factores de la organización del trabajo).

El estrés laboral es el riesgo psicosocial más conocido, pero no el único; a continuación analizaremos las agresiones que se pueden producir en el lugar de trabajo que afectan a la salud en sus tres ámbitos (físico, psicológico y social).



Violencia en el trabajo

El informe “Violence at work” de la Organización **Internacional** del Trabajo concluye que el homicidio se ha convertido en la principal causa de defunciones en el lugar de trabajo para las mujeres y en la segunda para los varones. El informe agrega que las mujeres representan aproximadamente el 61% de los trabajadores víctimas de violencia, debido a su concentración en empleos considerados de alto riesgo de agresiones.

(Referencia: *Violence at work*, por Duncan Chappell y Vittorio Di Martino, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 1998, 3 edición de 2006)

Según datos aportados por la VI Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea (2007), la violencia física ha afectado al 6% de los trabajadores de la **Unión Europea** en el periodo de *doce meses inmediatamente anterior* a la realización de la encuesta. Los datos referentes a **España** ofrecen un porcentaje similar (**6,8%**) a la media comunitaria.

(Referencia: <http://www.oect.es/portal/site/Observatorio/>)

Según los datos del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, en **España** el **17%** de los trabajadores ha sido objeto de algún comportamiento violento en su trabajo.

Hombres y mujeres se encuentran afectados por igual, siendo el sector servicios el que más episodios de violencia registra (Administraciones, almacenes, comercios, talleres, hoteles y restaurantes).

	Habitualmente (siempre o casi siempre)	Algunas veces
Violencia verbal	11%	35%
Agresiones físicas	2%	12%
Intimidación y amenazas	7%	25%
Situaciones de conflicto y/o tensión	8%	39%

Fuente: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (<http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Paginas/Default.aspx>)

Por último, en el estudio realizado por la Escuela de Relaciones Laborales de la Universidad Complutense de Madrid, a través del III Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la **Comunidad de Madrid**, se señalan los siguientes datos sobre violencia que los trabajadores mencionan sufrir en su puesto laboral:

- Violencia verbal (27,3%).
- Violencia física externa (5%).
- Violencia física interna (2,7%).

Estos porcentajes son muy llamativos ya que indican que la violencia en el sector público es mayor que en los demás sectores, observando lo que recoge en esta materia la VI Encuesta Nacional del Trabajo.

(Referencia: http://ugtmadrid.org/noticia_ugt/Numero_95.pdf)

Aunque aún estamos lejos de las cifras manejadas en otros estados, es necesario que empecemos a considerar la violencia en el lugar de trabajo como uno de **principales riesgos emergentes**.

¿Qué es la violencia en el lugar de trabajo?

En el ámbito laboral, la violencia se puede manifestar como un abuso de poder para doblegar la voluntad del otro mediante el empleo de la fuerza física, psicológica, económica y/o política.

La **Organización Mundial de la Salud (OMS)** la define como: *“El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”*.



Violencia en el trabajo

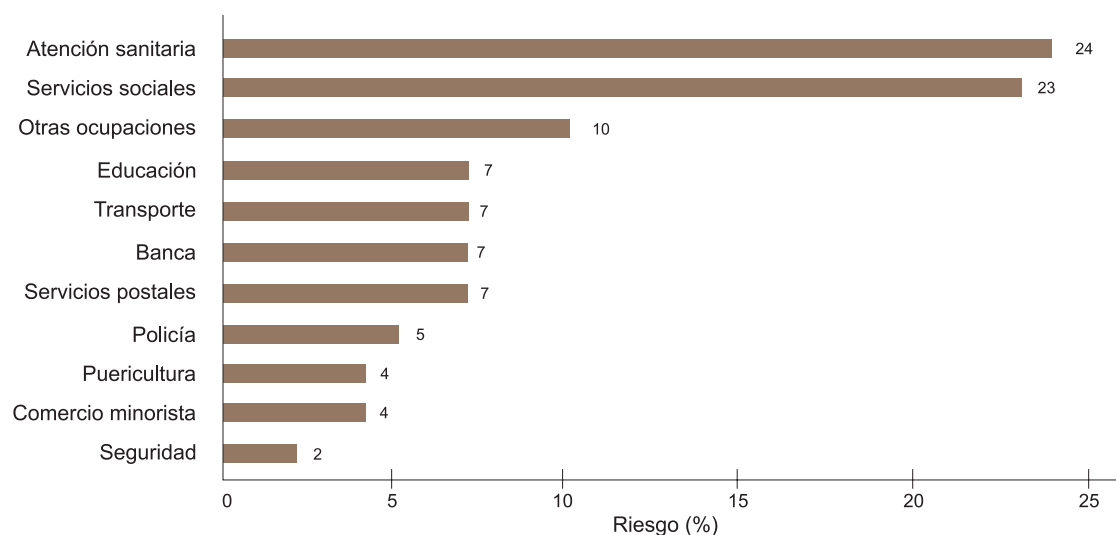
Según la **Comisión Europea** se define como aquellos “*incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud*”. Incluye desde el lenguaje ofensivo a las amenazas, y desde las agresiones físicas hasta el homicidio.

En el **Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo** (26/04/2007) se considera cuando “se produce la agresión de uno o más trabajadores o jefes en situaciones vinculadas o relacionadas con el trabajo”.

En España, el INSHT, perteneciente al Ministerio de Trabajo e Inmigración, considera la violencia en el lugar de trabajo:

- Agresiones físicas.
- Conductas, físicas y/o verbales, amenazantes y/o intimidatorias.
- Ataques o agresiones de carácter psíquico, ya sean puntuales (*violencia psíquica*) o reiterados o sistemáticos (*acoso psicológico*).

En el siguiente gráfico podemos ver las profesiones con más riesgo por violencia en el trabajo:



Datos de Suecia. Fuente: TheWorld Health Report 2006, OMS

Tipos de violencia en el trabajo

Tanto el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo español como el americano clasifican los tipos de violencia en el trabajo en función del tipo de relación existente entre las personas implicadas:

	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
RELACIÓN AGRESOR/ VÍCTIMA	No hay relación profesional	Relación profesional de intercambio bienes y/o servicios	Relación laboral (compañeros, amistad) Carga simbólica de la organización

(Referencia: Nota Técnica de Prevención (NTP) Nº 489 sobre violencia en el lugar de trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en www.insht.es)

Violencia tipo I

Se incluyen acciones violentas en las que no hay ninguna relación legítima de trato con la víctima, es decir no existe un trato comercial o de usuario entre el agresor y la víctima.

Son ejemplos de este tipo de violencia los robos en joyerías, bancos, gasolineras, farmacias, taxis, lugares comerciales o de almacenamiento de dinero u objetos valiosos.

LEÍDO EN PRENSA:

La Audiencia Nacional reconoce que el atraco es un riesgo laboral [21-04-2007]

La Sentencia de la Audiencia Nacional, de fecha 12 de marzo, número 175/2006 estima la demanda defendida por COMFIA-CCOO y CSICA y obliga a las 35 Cajas de Ahorros adscritas al Servicio de Prevención Mancomunado, cerca de 80.000 trabajadores afectados, a considerar el atraco como un riesgo laboral.

Así pues, obliga a revisar la evaluación de riesgos laborales efectuada en las cajas de ahorros, teniendo en cuenta la posibilidad de que los trabajadores sufran actos violentos por parte del público, incluyendo en el Plan de Prevención las posibles medidas preventivas o correctoras que deban aplicarse para una protección eficaz de su salud e integridad. Asimismo, deben contemplar el atraco entre las situaciones del Plan de Emergencia, e impartir una formación eficaz a los trabajadores referentes al riesgo. Todo ello en el ámbito de la relación laboral.

http://www.comfia.net/archivos/sentencia0029_2007.pdf

SI QUIERES SABER MÁS...

Guía Sindical frente al atraco de UGT: http://www.ugt.es/fes/cai/portada/guia_sind_ante_el_atraco.pdf

Violencia tipo II

Entre el agresor y la víctima existe una relación de tipo profesional. El agresor puede ser quien recibe un servicio en el lugar afectado por el hecho violento (un cliente, alumno, paciente, consumidor...). El agredido es el trabajador (conductor de autobús, personal sanitario, profesor, vendedor u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales).

Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio.

Nuestra Comunidad Autónoma es pionera en la prevención y actuación ante las agresiones a profesionales, concretamente personal sanitario y profesores.

LEÍDO EN PRENSA:

Médicos y fiscales preparan un protocolo contra las agresiones [8/04/2010]

Aunque no existen datos estatales de agresiones a médicos por pacientes, la OMC calcula que el problema afecta a uno de cada tres profesionales y que el 10% de las agresiones son físicas, según los estudios realizados por los colegios autonómicos.

La condena de una madre a dos años avala que pegar a maestros es delito [8/04/2010]

Esta interpretación jurídica equipara al personal docente y sanitario con los agentes de la autoridad.

Una jueza declara a la mujer culpable de atentado por agredir brutalmente a la profesora de su hija.

Siete de cada diez profesores de Secundaria sufren agresiones físicas o verbales

El 73% de los docentes han padecido durante su carrera alguno de estos comportamientos violentos, sobre todo por parte de alumnos de entre 12 y 16 años.

Los insultos, descalificaciones, etcétera, se viven en las aulas con diferente intensidad. El 79% de los profesores lo padecen repetidamente, el 13% frecuentemente y el 8%, todos los días.

El 62% declara haber visto alterada su vida habitual tanto en la esfera académica como en la personal.

(Fuente: <http://www.csi-csif.es/nacional/index.php>)

SI QUIERES SABER MÁS...

http://www.redaccionmedica.com/~redaccion/datos/O/omc_guia_agresiones.pdf

El Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid ha editado el manual: *Agresiones a los médicos: causas y cómo evitarlas:*

http://www.icomem.es/files/pdf/fecha/06-07-07_agresiones.pdf



Violencia tipo III

En el tercer tipo de violencia el agresor tiene o ha tenido implicación laboral con la organización o con algún trabajador.

La situación más frecuente es una implicación laboral directa entre el agresor (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador víctima.

Otra situación es aquella en la que hay una relación personal entre ambos (cónyuge, ex cónyuge, pariente, amigos).

LEÍDO EN PRENSA:

UGT detecta un aumento de episodios de violencia laboral debido a la crisis [18/03/2010]

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT ha detectado un aumento de los episodios de violencia laboral de baja intensidad en las empresas como consecuencia de la crisis económica.

En una jornada sobre acoso laboral organizada por UGT de Euskadi, se concluyó que el tratamiento de este problema no se puede postergar por la crisis, sino que “la propia crisis hace más necesario desarrollar mecanismos para erradicar los riesgos psicosociales”.

En Euskadi, alrededor de 30.000 trabajadores viven situaciones de acoso en su empresa, según datos facilitados por el departamento de Empleo del Gobierno.

En este ámbito, la Inspección de Trabajo realizó en 2009 un total de 424 actuaciones, entre otras, 218 por acoso psicológico y 193 por incumplimiento de la prevención de riesgos psicosociales, según ha informado en la misma jornada la consejera de Empleo, que declaró que practicar el acoso moral en el trabajo “no puede salir gratis” y debe tener consecuencias.

Según los datos del observatorio de UGT, el 17% de los trabajadores encuestados por el organismo están en entornos laborales donde habitualmente se producen situaciones de violencia física, verbal o psicológica. En el 38% de esos casos se dan insultos, ofensas, gritos u otros comportamientos que afectan a la dignidad de los trabajadores y en ocasiones (16%), agresiones físicas, en donde, las situaciones más comunes (63% de los encuestados) están relacionadas con los conflictos entre compañeros, motivados por “la descoordinación en las tareas”.

Según datos de la encuesta nacional citada, sólo el 14% de las empresas tienen evaluados los riesgos psicosociales derivados de la organización de trabajo y únicamente el 6% tiene establecidos protocolos de actuación en la materia.

En la misma jornada UGT ha presentado un procedimiento de solución de conflictos de violencia laboral, desde la perspectiva de la prevención, y se ha planteado un método para que cada empresa pueda solucionar de forma autónoma las situaciones que se generen.

SI QUIERES SABER MÁS...

Artículo en: http://www.finanzas.com/noticias/empleo/2010-03-18/259963_detecta-aumento-episodios-violencia-laboral.html



Causas de la violencia y medidas preventivas

Una persona se puede comportar de forma violenta por distintas causas: factores biológicos, aprendizaje, situaciones no equitativas, conflictos con la autoridad, cólera, frustración, problemas de comunicación, etc.

Dentro del entorno laboral, las causas se clasifican en:

- Relacionadas con el entorno del centro de trabajo.
- Tipo de trabajo desarrollado.
- Aspectos organizativos.
- Personalidad o patologías del agresor.

A continuación se describen las principales medidas preventivas de la violencia en el lugar de trabajo. Son medidas generales, que como indica la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y al igual que con otros riesgos, la organización deberá adaptar a las características propias.





1. Implicación de toda la empresa:

En primer lugar, la **alta dirección**, debe comprometerse firmemente con la prevención de la violencia (de igual modo que con otros riesgos psicosociales como el acoso laboral y sexual), incluyéndola en la política y objetivos empresariales, así como estableciendo protocolos de actuación al respecto.

En segundo lugar, **toda la plantilla**, ya que la eficacia de una cultura de la no-violencia, requiere de la implicación de todos los trabajadores. Las medidas previstas deben ser consultadas y consensuadas con los trabajadores, así como realizar evaluaciones y revisiones continuas de su eficacia.

2. Implantación de medidas:

Conseguiremos reducir el riesgo de robo y violencia en el lugar de trabajo gracias a las siguientes medidas:

	CAUSAS	RECOMENDACIONES
ENTORNO	Inestabilidad económica	Tener en cuenta en lo posible el entorno de trabajo en la toma de decisiones del lugar a ubicar la empresa.
	Áreas social y/o económicamente deprimidas	
	Zonas con alto índice de criminalidad, etc.	
TIPO DE TRABAJO	Características del entorno Trabajos en soledad o en grupos pequeños Trabajos de noche	Dotar al centro de trabajo y los accesos de buena visibilidad e iluminación. Registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido. Utilizar sistemas de comunicación y alarmas personales.
	Trabajos que implican intercambio de dinero Tener en el lugar de trabajo bienes valiosos (dinero, joyas...)	Ubicar los puestos de trabajo con cajas registradoras fuera del alcance de los clientes y dotar de seguridad física a tales trabajadores. En las cajas debe haber la cantidad mínima necesaria de dinero. Prever el aumento, la acumulación de dinero en las cajas. Colocar los artículos de valor fuera del alcance de los clientes. Los mostradores deben ser anchos y elevados. Instalar pantallas o sistemas de video protección en las áreas de más riesgo. Monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega, zonas de mayor riesgo... Usar servicios profesionales de transporte de dinero.
	Trabajar con público (consumidores, clientes, pasajeros, pacientes...)	Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas. Las zonas de espera deben ser lo más confortables posibles. Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia...) Los trabajadores deben tener acceso rápido a zonas seguras.
	Trabajar con ciertos colectivos, desarrollar funciones de seguridad pública	Informar y formar a los trabajadores sobre procedimientos y sistemas de trabajo, sobre violencia en el trabajo.
	Realizar servicios de seguridad	

ASPECTOS ORGANIZATIVOS	Plantillas inadecuadas (escasez, despidos...)	Asegurar que el número de trabajadores es el adecuado para cada tarea y momento del día, duplicarlo en desplazamientos. Rotar en los puestos de más riesgos y evitar que los trabajadores más vulnerables estén en los puestos más peligrosos.
	Trabajos repetitivos y sin sentido	Enriquecimiento del puesto de trabajo.
	Estilos de gestión rígidos, autoritarios	Políticas adecuadas de RRHH (selección, acogida, formación, gestión, comunicación, etc.)
	Presiones para aumentar la productividad	
	Despreocupación o ignorancia hacia los problemas laborales de los trabajadores	
	Conflictos laborales	
	Existencia de tratos de favor hacia ciertos trabajadores	
	Sistemas de comunicación ineficaces, presencia de rumores	
	Procesos inadecuados de selección y acogida	
AGRESOR	Inestabilidad psicológica	
	Ausencia de responsabilidad individual	
	Insatisfacción con servicio o producto	Informar al público de la existencia de ciertas medidas de seguridad.
	Largas esperas	Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas. Las zonas de espera deben ser las más confortables posibles. Implantar adecuados programas de atención al cliente; es especialmente importante en el manejo de reclamaciones.
	Percepción de promesas incumplidas	
	Frustración, ira, estrés...	

Fuente: Elaboración propia a partir de documentación de la OIT y el INSHT.

Actuación ante una situación violenta o posible agresión

Recomendaciones ante situaciones de violencia:

	SÍ	NO
VIOLENCIA VERBAL	<p>Adoptar actitud de escucha y diálogo, reconducir la situación buscando puntos de acuerdo.</p> <p>Explicar de forma convincente y razonada los motivos por los cuales no es posible cumplir las peticiones del cliente.</p> <p>Reconocimiento de las posibles deficiencias propias y de la organización.</p> <p>A menudo el reconocimiento de las propias deficiencias rebaja la tensión y se puede restablecer la correcta interrelación en el desempeño del trabajo.</p> <p>Pedir ayuda a otros compañeros.</p> <p>Interrumpir la actividad mientras la situación no esté controlada.</p>	<p>Responder a sus agresiones, insultando o desafiando.</p>
VIOLENCIA FÍSICA	<p>Mantener una distancia de seguridad.</p> <p>Avisar a otros compañeros.</p> <p>Huir, evitando cualquier obstáculo hacia la salida.</p> <p>Avisar al superior jerárquico.</p> <p>Si es necesario pedir ayuda externa (llamar al 112).</p> <p>Si hay agresiones, trasladar al servicio de urgencias del hospital o a la mutua de referencia, cumplimentando el informe médico y el parte de lesiones.</p> <p>Denuncia de la víctima con parte de lesiones.</p>	<p>Permanecer en la estancia si podemos huir.</p> <p>Responder a la agresión (sino es para neutralizar la agresión).</p>

Recomendaciones durante un atraco:

- **Seguir las instrucciones del departamento de Seguridad** de nuestra organización.
- Actuar con naturalidad, procurando **conservar la calma**.
- **Controlar conscientemente los indicios de miedo** que se puedan comunicar con la respiración, mirada, expresión facial, etc.
- **Nunca actuar si existen rehenes** en el interior o exterior.
- **No impedir la huida** de los atracadores.
- **Activar la alarma** (pulsadores de atracos).
- **Obedecer las instrucciones** de los atracadores, a ser posible lentamente, con movimientos tranquilos y suaves.

- Si es necesario hablar con ellos, hacerlo **despacio contestando solo a sus preguntas**.
- **Observar los rasgos físicos** de los atracadores para posterior reconocimiento e identificación.
- **Memorizar los pasos** y lugares donde hayan estado los atracadores, y si han manipulado o tocado alguna cosa sin guantes.

Después del atraco:

- **Cerrar la puerta**, para no dejar volver al lugar a los atracadores, manteniéndola cerrada hasta la llegada de las Fuerzas de Seguridad (salvo casos de asistencias sanitarias, con identificación plena de las personas).
- **Asistencia primaria sanitaria** a las personas que lo necesiten, y tranquilizar a clientes y empleados.
- **No perseguir nunca** la huida.
- **Anotar**, si es posible, lugar por donde huyen, vehículos utilizados (matrícula, color, modelo, marca, etc.).
- **No realizar declaraciones** a los medios de comunicación.
- **Realizar ejercicios de relajación y respiración**, previamente a emprender cualquier actividad.



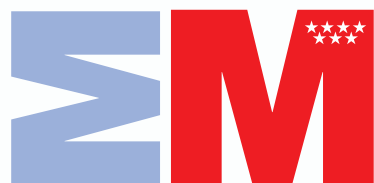
Intervención

Aunque el impacto de un incidente violento es muy variable (influyen la naturaleza y gravedad del incidente y de quien haya sido la víctima) siempre generan una serie de consecuencias negativas sobre el trabajador y sobre sus compañeros que es necesario minimizar.

Las consecuencias de este riesgo psicosocial sobre la víctima son similares al estrés postraumático. Por lo tanto, la intervención deber ser realizada por expertos en ese ámbito para minimizar las repercusiones del acto violento.

Los síntomas más frecuentes son sentimientos de cólera o ira, desconfianza general frente a personas extrañas, ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que el evento violento pueda volver a producirse. Se pueden dar sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad, culpabilidad. Y como consecuencia de estos sentimientos, se suele producir sintomatología física asociada a estrés (trastornos de sueño, del apetito, etc...).





La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y EMPLEO

Comunidad de Madrid

www.madrid.org

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
c/ Ventura Rodríguez, 7. 28008 – Madrid
Tel.: 900 710 123 Fax: 91 420 58 08
www.madrid.org

CCOO ★★ ★★
comisiones obreras de Madrid
www.ccoomadrid.es

ceim 
CONFEDERACIÓN
EMPRESARIAL
DE MADRID
CEOE

 **Madrid** 