Asociación para la Prevención de Accidentes

e-PREVENGA

VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

MUTUA INTERCOMARCAL
Sumando valor

Asesoramos y orientamos en la integración de la prevención de riesgos laborales

MUTUA INTERCOMARCAL

Sumando valor

MUTUA INTERCOMARCAL

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 039

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001 ER-0173/1999

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2004/0552

AENOR Seguridad Información UNE-ISO/IEC 27001 SI-0006/2007

AENOR Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001 SST-0145/2009

Copyright propiedad de la Asociación para la Prevención de Accidentes (APA).
Portuetxe, 14 | Edificio Ibaeta - 20018 San Sebastián.
www.apaprevencion.com
Prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación,
sin expresa autorización del propietario del copyright.
Diseño: cris@crisperez.es

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARIA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social 2016

APC44

INTRODUCCIÓN

Una organización laboral, como cualquier otro tipo de organización social, exige que los miembros que la integran se relacionen entre sí. Esta necesidad provoca, en algunas ocasiones, que los trabajadores se vean expuestos a comportamientos violentos.

La violencia en el ámbito laboral supone un importante riesgo para la seguridad y salud de las personas y se está convirtiendo en un problema grave que afecta por igual a hombres y mujeres.

Habitualmente, la violencia se asocia con una agresión física. Sin embargo, el concepto debe ampliarse hasta contemplar otras conductas que pueden intimidar a quien las sufre.

De hecho, las principales conductas violentas en el trabajo tienen más que ver con los abusos verbales y las amenazas. En muchas ocasiones no se les da la importancia debida, pero tienen un impacto muy negativo sobre los trabajadores e, incluso, sobre el resto del personal que es testigo de las mismas.

> La violencia laboral se ha convertido en un problema habitual.

Por tanto, debe considerarse que las situaciones violentas aunque sean de baja intensidad, acaban generando entornos nocivos que tienen incidencia directa sobre la salud y la seguridad de los trabajadores expuestos, así como sobre la organización implicada.

La violencia laboral se ha convertido en un problema habitual y en su erradicación deben colaborar todos los agentes sociales: los empresarios y los trabajadores y las Administraciones Públicas.

1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS

La Organización Internacional del Trabajo define la violencia como cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes.

Todas las conductas de violencia física o psicológica que tengan lugar en el entorno laboral entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre trabajadores y empresarios y las que puedan llegar a producirse entre trabajadores y clientes; **deben considerarse como actos violentos en el trabajo.**

Partiendo de esta premisa, pueden incluirse las siguientes conductas:

De violencia física. Son las que suponen una agresión física entre personas de la propia empresa o de distintas empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo.

De violencia psicológica. Son comportamientos que suponen una agresión psíquica entre miembros de la propia empresa o entre empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo. Pueden producirse diferentes situaciones:

Acoso discriminatorio: se define como toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

Acoso laboral: puede definirse como la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Acoso sexual: se define como cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Los comportamientos violentos pueden materializarse en situaciones como las siguientes:

1. **Descrédito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional.** Es común a la mayor parte de situaciones de violencia laboral cuando se prolongan en el tiempo y particularmente característica del acoso laboral. Se desarrolla en distintos momentos, como declarar la incompetencia, impedir la competencia y demostrar la incompetencia.
2. **Aislamiento social laboral.** Característico de las situaciones de violencia laboral prolongadas. Se convierte en central en los procesos de acoso laboral y discriminatorio. Incluye las interferencias en el contacto social laboral, la restricción expresa del contacto y la negación del contacto.
3. **Desprestigio personal.** Característica del acoso discriminatorio, también puede aparecer en otras dinámicas de violencia laboral, incluyendo las burlas y ridiculizaciones personales, las críticas a la vida privada y la difusión de rumores o calumnias sobre la persona.
4. **Agresiones y humillaciones.** En este caso se incluyen el acoso sexual, la agresión física y las prácticas laborales humillantes y discriminatorias.
5. **Robos y daños.** De menor incidencia en general, pero muy presentes en algunos sectores productivos. Se trata de robos o daños a los materiales para el ejercicio de la actividad profesional y el adecuado mantenimiento de las condiciones de la actividad laboral.
6. **Amenazas.** La presencia de amenazas explícitas o implícitas son indicadores expresos de la toxicidad del entorno laboral.

En conclusión, debe considerarse como violencia laboral toda forma de violencia que se produzca en el entorno del trabajo y que cause o pueda llegar a causar daño físico, psicológico o moral, constituyendo un riesgo psicosocial.

2. CAUSAS DE LAS CONDUCTAS VIOLENTAS

Las causas han sido objeto de numerosos estudios, llegando a conclusiones diversas. Se atribuyen a diferentes razones:

El aprendizaje, ya sea por imitación de comportamientos familiares similares o culturales.

La ausencia de consecuencias que, en muchas ocasiones, acompaña la comisión de un acto violento.

El incremento de las tasas de violencia por la adopción de valores que soportan la violencia.

Las complicaciones económicas y el inadecuado y desigual acceso a bienes y oportunidades.

Etc.

Las causas básicas de la violencia pueden ser numerosas, pero las causas inmediatas suelen ser fácilmente identificables: conflictos con la autoridad, cólera, frustración, problemas de comunicación, etc.

Habitualmente, se desarrolla gradualmente: comienza por situaciones en las que se empieza hablando y se va pasando a cotas de mayor intensidad. La propia reacción de los trabajadores ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de los acontecimientos en un sentido u otro.

En cualquier caso, resulta fundamental identificar los factores que pueden incrementar la aparición de violencia en el entorno laboral. Los principales factores desencadenantes de comportamientos violentos se asocian a:

El entorno de trabajo: economías inestables, zonas deprimidas o zonas con alto índice de criminalidad.

El propio trabajo: estilos de dirección autoritarios, presiones para incrementar la productividad, plantillas inadecuadas, trabajos en solitario, trabajo con público, etc.

Las características del perpetrador: inestabilidad psicológica, ausencia de responsabilidad individual, percepción de promesas incumplidas, insatisfacción con el trabajo desarrollado, etc.

3. ACTUACIONES PREVENTIVAS

La prevención de la violencia en el entorno laboral se articula a través de actuaciones preventivas específicas (en función del tipo de establecimiento, tipo de trabajo, etc.) y de tipo genérico que, siendo válidas para cualquier tipo de empresa, habrán de adaptarse a las especificidades requeridas.

Es fundamental asumir que la violencia no es una situación impredecible o aleatoria. Los actos violentos, en muchas ocasiones, pueden prevenirse y, para ello, será vital contar con la implicación y el compromiso tanto de la dirección de la empresa como de los propios trabajadores.

Una vez lograda la implicación de todos los agentes, se puede tratar de averiguar si existen problemas de actitudes violentas, qué tipo de incidentes son los que las producen, cuáles son las posibles causas y diseñar un programa de medidas que permita evaluar su efectividad.

Implicación de los distintos agentes de la empresa. Los miembros de la empresa deben adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir la existencia de intimidación, amenaza, daños ni entre trabajadores ni en la relación con clientes de los servicios de la empresa.

Debe ser asumido por todos que las conductas y actitudes violentas serán gravemente penalizadas.

La implicación, compromiso y consulta con los trabajadores a lo largo del proceso puede lograr importantes efectos positivos: aportan conocimiento y experiencia, lo que ayudará a implantar medidas y procedimientos que resulten efectivos y prácticos y se involucrarán para poner en práctica tales medidas.

La dirección de la empresa y los mandos intermedios, además de ofrecer los recursos organizacionales, han de actuar como fuerza motivadora e impulsora.

3.1. Análisis de los problemas

Antes de implantar cualquier medida, es necesario conocer si existen problemas de violencia relacionada con el trabajo. Para ello, será muy valiosa la opinión de los trabajadores, especialmente, los que pueden encontrarse en situaciones de riesgo: atención al público, gestión de dinero, etc.

Es importante dejar constancia de los incidentes en los que no llegó a suceder nada, pero en los que el riesgo estuvo presente; así como los hechos en los que la plantilla se sintió amenazada o bajo una situación de estrés. Todos los comportamientos violentos, físicos o verbales, deben documentarse y analizarse detalladamente.

Para estudiar las situaciones de violencia en la empresa, es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de identificar la existencia de características comunes a todos ellos (ciertos departamentos, momentos del día, tareas específicas, etc.). Así, será posible determinar si existe algún patrón de incidentes y la severidad del problema.

Con todos los datos recogidos, conviene realizar una clasificación atendiendo a aspectos tales como:

Situación: lugar del incidente, entorno en que se produce, hora, etc.

Víctima: trabajo que realiza, sexo, edad, experiencia, comportamiento a lo largo del incidente, etc.

Perpetrador: sexo, edad, conducta desplegada, existencia o no de incidentes previos, etc.

Resultado: problemas emocionales, daño físico, absentismo, puesta en conocimiento de autoridades policiales o judiciales, etc.

3.2. Análisis del lugar y de las prácticas de trabajo

Para identificar qué aspectos pueden incrementar la probabilidad de que se produzcan hechos violentos y cuáles servir como elementos disuasorios, deben analizarse los factores del entorno y del lugar de trabajo, así como de los propios procedimientos de trabajo.

Factores del entorno y del lugar de trabajo: deben considerarse aspectos como la localización geográfica del centro de trabajo, el diseño del puesto, la iluminación, la visibilidad, los accesos, la existencia de sistemas de seguridad, etc.

Procedimientos de trabajo: habrá que evaluar elementos como horarios, gestión de acceso al público, de quejas y reclamaciones, trabajo en solitario, trabajo con personas problemáticas (drogadictos, enfermos mentales,), ritmo de trabajo, etc.

3.3. Medidas preventivas

Las medidas preventivas concretas que pueden adoptarse variarán en función del tipo de establecimiento, tipo de producto o servicio ofertado, etc. y del tipo de violencia que más probabilidad tiene de sufrir el lugar de trabajo. Por ejemplo, no pueden ser las mismas para un centro sanitario que para un pequeño comercio.

Al establecer las medidas preventivas deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

Entorno: disponer de buena visibilidad e iluminación, ubicar los puestos con cajas registradoras fuera del alcance de los clientes, instalar pantallas o sistemas de protección en zonas con mayor nivel de riesgo, etc.

Procedimiento de trabajo: adecuar la plantilla a los diferentes requerimientos existentes a lo largo de la jornada, formar a los trabajadores y facilitarles información sobre los procedimientos y sistemas de trabajo, establecer procedimientos de emergencia, rotar puestos de alto riesgo, etc.

Sistemas de seguridad: los sistemas diseñados para prevenir y detener la violencia deben ser adecuados al riesgo existente, y fáciles de usar. Los trabajadores deben ser entrenados en su uso y dar a conocer al público la existencia de ciertas medidas de seguridad. Por último, hay que tener en cuenta que muchos de estos sistemas precisan de operaciones de mantenimiento periódicas para garantizar su efectividad en cualquier momento.

4. PREVENCIÓN INTEGRAL DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Todas las actuaciones indicadas hasta ahora pueden resultar insuficientes si no se abordan desde una visión sistémica. Parte de las acciones preventivas son medidas reactivas: se actúa sobre las personas implicadas y se establecen protocolos de actuación ante casos graves de violencia que ya han tenido lugar. Por tanto, se implantan soluciones individuales y puntuales que no abordan en profundidad la auténtica causa del problema: la organización del trabajo.

La única actuación con carácter preventivo es la evaluación de riesgos psicosociales. Sin embargo, puede resultar insuficiente ante las situaciones de violencia. Por otra parte, no permite actuar sobre todos los factores que causan las situaciones de violencia laboral (como pueden ser los comportamientos arbitrarios o autoritarios, las acciones irregulares organizativas, las políticas deficientes de gestión de personal, un pobre clima laboral, o una escasa cultura preventiva, entre otras).

La actuación frente a los riesgos de violencia laboral exige un cambio sustancial de perspectiva; es necesario priorizar la actuación en el ámbito de la empresa (donde se produce el daño) frente a soluciones de carácter judicial. Además, resulta fundamental actuar a través de un proceso preventivo proactivo e integral antes que a través de prácticas puntuales y reactivas.

La violencia en el lugar de trabajo debe ser considerada como un proceso en todo su conjunto y no como cuadros de daño parciales. Exige soluciones complejas que se adopten desde una perspectiva global, integradora y participada. La prevención de la violencia requiere establecer un procedimiento interno que adopte medidas correctivas negociadas, en lugar de soluciones a corto plazo.

La actuación frente a la violencia laboral ha de ser proactiva, por lo que no se puede ceñir, exclusivamente, a las denuncias puntuales. Para alcanzar este objetivo, debe desarrollarse e implementarse un programa sistémico de actuación, que se oriente a lograr entornos de trabajo más saludables, centrándose en los factores organizativos y psicosociales e involucrando a toda la organización.

5. PROCEDIMIENTO PREVENTIVO INTEGRAL

El procedimiento permitirá realizar un diagnóstico preventivo, ayudando a avanzar en la gestión de los riesgos de violencia en el trabajo. Promoviendo un clima favorable que revierta en la mejora de la salud y la seguridad de los trabajadores y de la propia organización.

Para ello, ha de reunir una serie de características como:

- Ofrecer una aproximación integral a la violencia laboral.
- Contemplar una actuación participada, negociada y coordinada.
- Permitir la gestión y solución autónoma (extrajudicial).
- Facilitar la depuración de responsabilidades.
- Conseguir la prevención proactiva.
- Prestar atención a situaciones de baja violencia.
- Orientarse en el diagnóstico preventivo.
- Identificar los factores de riesgo.
- Recopilar información y documentación.
- Aprobar la gestión interna, imparcial y garantista de las denuncias.
- Tener flexibilidad, confidencialidad, rapidez y eficacia.
- Orientar en las soluciones.
- Lograr la retroalimentación y aprendizaje organizacional.

Para afrontar este tipo de situaciones de una manera preventiva e integral, hay que tener presentes una serie de factores esenciales:

Centrar el problema en su causa fundamental: la organización del trabajo. Debe planificarse una intervención que sea global, sistémica y progresiva.

Adoptar un marco de actuación amplio y comprensivo de toda la violencia laboral: desde el primer atisbo de violencia a las persecuciones, insultos, amenazas, etc. son síntomas evidentes de problemas organizacionales más complejos.

Considerar la dimensión social y colectiva que tiene el problema de la violencia laboral. No se trata de un problema individual y puntual. El tratamiento de la violencia debe integrar a todos los sujetos que conforman el proceso productivo (empresa, trabajadores, clientes, etc.).

Crear una dinámica de trabajo cooperativo. La violencia es un problema común para trabajadores y empresarios, y como tal debe ser abordada de forma global y conjunta. Ambas partes junto a la comunidad se benefician de este trabajo conjunto. Por ello, resulta necesario el compromiso explícito de todos, pues la violencia no es fruto únicamente del que la practica, sino también del que la consiente y calla.

En el momento de desarrollar el procedimiento que debe prevenir las situaciones de violencia laboral, se debe prestar atención tanto a su estructura como a su dinámica. Como orientaciones generales, el procedimiento debe:

Integrarse en el plan de prevención de la empresa. No debe suponer una ruptura con lo que la empresa venía realizando en materia de prevención. Debe partirse de lo que ya existe, intentando evitar, siempre que sea posible, la duplicidad de procesos o estructuras.

Contemplar y recoger la **evolución que las situaciones de violencia** suponen. No resultará efectivo un planteamiento que actúe únicamente como respuesta a denuncias puntuales ya que los comportamientos violentos son el reflejo de lagunas en la actividad preventiva de la organización.

Debe examinar los diferentes niveles que componen las situaciones de violencia, por lo que ha de plantear **respuestas metodológicas diferentes y complementarias**. Debe desarrollarse un sistema flexible, que disponga de recursos múltiples y variados. Habrá que introducir herramientas orientadas a la detección, junto a otras dirigidas al diagnóstico, la investigación, la intervención y la resolución.

El procedimiento tiene que dar **cabida a todos los componentes de la organización**. Por tanto, deberá ser participado, conocido y compartido por todos. Dar solución a la violencia por parte de unos pocos es imposible; toda la organización ha de estar implicada.

Del procedimiento deben derivarse **compromisos claros y acciones efectivas**. Las mismas suponen una retroalimentación, tanto para el sistema preventivo de la organización, como para el sistema de gestión del personal y de los procesos organizativos. Carece de sentido un procedimiento del cual no se deriva ninguna acción y del que no se puede aprender.

Para ilustrar mejor todo lo anteriormente descrito se propone ver los siguientes vídeos sobre violencia en el ámbito laboral y su prevención:

https://www.youtube.com/watch?v=uO1ccfSTQok

https://www.youtube.com/watch?v=jKPgQznzjdw

MATERIAL DIVULGATIVO

Cartel

Infografía

ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL 2016

Te lo ponemos fácil y te garantizamos resultados

Nos comprometemos con la prevención y mejora de las condiciones de salud y trabajo poniendo a tu alcance un equipo técnico que te facilite la integración de la prevención de riesgos laborales.

Con la voluntad de ofrecer a nuestras empresas un asesoramiento y sensibilización en materia preventiva de la máxima calidad, disponemos de un equipo de técnicos superiores en prevención de riesgos laborales que te ayudarán en la reducción efectiva de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Todo caracterizado por el rigor y un trato personalizado, ético y profesional.

Consulta las actividades preventivas disponibles.

PREVENCIÓN10.es

Prevencion10 es un servicio público gratuito de asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales para microempresas y trabajadores autónomos.

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha desarrollado esta herramienta para ayudar a los empresarios y trabajadores autónomos a saber lo que deben hacer para prevenir los riesgos laborales y cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos laborales.

Accede a Prevencion10 aquí.

PCAE

El Programa de Coordinación de Actividades Empresariales para la Prevención de Riesgos Laborales (PCAE) es un canal de comunicación común para empresarios, gratuito, organizado, accesible, universal y útil, puesto a disposición de los empresarios para ayudarles en la organización y gestión de la Prevención de Riesgos Laborales cuando concurran con otros empresarios o autónomos en un mismo Centro de Trabajo.

Puedes acceder a PCAE haciendo click aquí.

MUTUA INTERCOMARCAL

Sumando valor

MUTUA
INTERCOMARCAL
Sumando valor