



GUIA DE SALUD LABORAL

LANAREN KONFEDERAKUNDE NAGUSIA (LKN)
CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT)

estampa@cgt-lkn.org

www.cgt-lkn.org/estampa

Guía de Salud Laboral 5

LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Guía para prevenir y gestionar la violencia en el lugar de trabajo

INTRODUCCIÓN

Uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas (clientes, compañer@s, etc.). Esto hace que la implicación de l@s trabajadorxs sea imprescindible en la prevención de las situaciones de violencia y sus consecuencias, adoptando las medidas de autoprotección adecuadas y de rechazo a los violentos, puesto que el desarrollo de estos comportamientos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas.

Según una encuesta Europea sobre condiciones de trabajo en la U.E. la violencia física ha afectado al 3,6% de l@s trabajadorxs, siendo el sector Servicios el que más episodios de violencia registra.

RECONOCIMIENTO DEL PROBLEMA

No hay una definición única de violencia en el lugar de trabajo, pero si hay un elemento común a tener en cuenta: el concepto de violencia no sólo debe abarcar la agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar...), si no que debe abarcar otras conductas susceptibles de violentar o intimidar al o la que las sufre (conductas verbales, amenazas, acoso, intimidación...), de hecho esta segunda posibilidad es mucho más común que la primera, el problema es que se suele asumir como algo más normal, en la relación laboral.

La forma de definir la violencia en el lugar de trabajo es importante para evaluar la dimensión del problema e identificar aquellas áreas sobre las cuales se debe actuar o tomar iniciativas concretas.

Como lugar de trabajo debemos entender, no sólo el centro donde se desarrolla la actividad laboral, incluye cualquier otro lugar donde el o la trabajadora se desplace a causa de su relación laboral.

Tipos de violencia

En este dramático panorama, el Nacional Occupational Health and Safety Administration (OSHA) acumula una larga trayectoria en la búsqueda e implementación de políticas y estrategias para prevenir y reducir la violencia en el lugar de trabajo. Concretamente, es la responsable de la edición de una de las primeras guías específicas para abordar la violencia en el sector sanitario, inmediatamente seguida por la no menos paradigmática Guía OSHA de California, que establece una clasificación basada entre víctima y causante:

Violencia tipo I

No existe ninguna relación comercial o de trato entre víctima/s y causante/s (atracos, robo).

Violencia tipo II

Existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece un servicio.



Violencia tipo III: Este es el más frecuente en gestamp.

El causante tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o algún o alguna trabajadora concreta de tal lugar. Lo más habitual en este tipo de violencia es que el objetivo fijado de la acción por parte del agresor, sea un o una compañera de trabajo o un superior suyo (ex-emplead@ despedid@, amig@ de la víctima, pariente, cónyuge, ex-cónyuge, etc.). Las acciones del causante suelen estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas o hacer uno mismo justicia.

Impacto de la violencia en el puesto de trabajo

Los incidentes violentos, al margen de las consecuencias negativas en la víctima o en el resto de compañer@s – testigos o no del incidente – tienen un impacto determinante en término de costes económicos, materiales y humanos o de prestigio para la propia entidad en que tiene lugar la agresión.

Las empresas afectadas por este fenómeno sufren un importante incremento del absentismo. Por otro lado, un entorno laboral inseguro deteriora la calidad de la atención específica del trabajo en sí.

Consecuencias en la salud de la o el trabajador

- a) Daños físicos: sin lesión traumática, contusiones, heridas leves, graves, muy graves, mortales.
- b) Daños psíquicos: depende de las circunstancias de la agresión, del estado personal y del entorno en el momento de la agresión.
 - Ansiedad: pánico en el lugar de trabajo, palpitaciones, sofocos, disnea (ahogo) y diversas somatizaciones como gastralgias, migrañas y contracturas musculares.
 - Depresión: baja autoestima, mostrando tristeza, apatía y falta de interés por el propio entorno.
 - Estrés post-traumático: episodios de insomnio y pesadillas que impiden la necesaria reparación del cansancio. El estrés post-traumático suele curarse o remitir antes de un año después del incidente, pero un 30% de los casos tienden a sufrir un estrés post-traumático crónico. En algunos casos, puede derivar en situaciones de invalidez para el ejercicio de la actividad profesional.

GUIA DE ACTUACION

I. Detección de las situaciones potencialmente agresivas.

a) Del lugar de trabajo

Elementos como la distribución del espacio y el emplazamiento del lugar de trabajo, iluminación, ambiente y las condiciones laborales, los recursos materiales y humanos disponibles.

Son factores del lugar de trabajo que pueden generar agresividad de carácter general:

- Estilos de gestión rígidos, autoritarios.
- Insuficiencia de recursos humanos; plantillas inadecuadas, escasez de plantilla, reducciones de plantilla, cambios de plantilla sin información previa, despidos,...
- Sobrecarga de trabajo, presiones para incrementar la productividad.
- Trabajo en solitario o en reducidos grupos.
- Falta de información de la empresa, imprevisión y de soporte adecuado al personal.
- Trabajo nocturno.
- Descoordinación entre el personal y servicios y/o asignación de las funciones concretas en el lugar de trabajo y que genera informaciones contradictorias.

b) De l@s trabajadorxs.

Características de la o el trabajador susceptible de generar la agresividad al cliente.

- Falta de habilidades de comunicación.,
- Demora, errores, incumplimientos en las peticiones del cliente por: organización, medios o recursos que impidan satisfacer las expectativas del mismo,
- Trabajar en un desempeño o entorno más propenso a crear estrés laboral o sufrir unas difíciles condiciones laborales capaces de originar insatisfacción profesional.

- Dificultades personales para adaptarse al ambiente laboral y/o para mantener buenas relaciones con l@s compañer@s.
- Sufrir situaciones de mobbing horizontal o jerárquico,
- Desconocimiento de la organización y/o del centro, puesto en el que se trabaja.

c) De los clientes.

Tipología de los clientes agresivos

- Clientes poco receptivos a las explicaciones y que no atienden a los motivos que se les indica,
- Individuos que no admiten – y que muy a menudo infringen – las normas de conducta social establecida. Acostumbran a reaccionar agresivamente delante de cualquier contrariedad, incluso puede poner en peligro la integridad de la trabajadora o el trabajador,
- Individuos con inestabilidad psicológica, o insatisfechos con el servicio o producto, no soportan largas esperas.

II. Control de los incidentes violentos

L@s trabajadorxs ante las dificultades que comporta modificar las conductas de riesgo, han de proceder al control y desactivación en la línea que se recomienda a continuación:

a) Cuando una persona se muestra tensa o irritable, se recomienda al o la trabajadora saber transmitir las siguientes señales verbales y no verbales,

- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.
- Evitar caer en el terreno de la provocación y mantener el control puesto que, en caso contrario, puede producirse una situación de extrema agresividad.
- Conversar con corrección en un tono afable y profesional.
- Evitar mostrar un tono brusco y/o cortante.
- Explicar con sumo cuidado y de forma convincente y razonada los motivos por los cuales no es posible cumplir.
- Dirigirse al cliente con entereza evitando una actitud de prepotencia.

b) Será necesario reorientar la conversación si la tensión del aumenta:

- Avisar a un o una compañera que se integre con la finalidad de ayudar a solucionar el motivo de la tensión.
- Reconocimiento de las posibles deficiencias propias y de la organización,
- A menudo, el reconocimiento de las propias deficiencias rebaja la tensión y se puede restablecer la correcta interrelación en el desempeño del trabajo.

c) Con una persona potencialmente violenta es aconsejable evitar transmitir las siguientes señales verbales y no verbales:

1. Verbales:

- Evitar el uso de estilos comunicativos que generen hostilidad como: apatía, menosprecio e impaciencia,
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos,
- Evitar minimizar la situación, las quejas o las críticas,
- Evitar de entrada la crítica y el desprecio de las peticiones.
- Evitar transmitir información errónea o bien que no se ajuste a la realidad.

2. No verbales:

- Evitar la adopción de un lenguaje corporal desafiante que pueda interpretarse como hostil o amenazador.
- Evitar el contacto físico y la proximidad excesiva.



- Evitar el contacto ocular prolongado,
- Evitar los movimientos rápidos o colocarse de espaldas.

d) Sí a pesar de todo lo anterior no se reconduce la situación, se recomienda:

- Dar por acabada la discusión.

III. Control del riesgo de violencia en el puesto de trabajo.

En caso de agresión la Empresa es responsable por el incumplimiento del deber de proteger adecuadamente al personal que trabaja y, en determinadas situaciones, por la falta de previsión de la existencia de posibles situaciones de riesgo de sus trabajadorxs. Factor este, que no se tiene en cuenta en la elaboración de la Evaluación de Riesgos Laborales.

Para que este programa preventivo sea efectivo es necesaria la implicación de todos los estamentos. La dirección de la empresa debe adoptar una política de no violencia, persiguiendo cualquier conducta de este tipo. La consulta a l@s trabajadorxs es necesaria para lograr su implicación y conocer las necesarias medidas preventivas. Es importante tener información sobre los incidentes ocurridos o no, pero en los que el riesgo de daño estuvo presente y efectuar registro de los incidentes acaecidos.



Este proceso de análisis lo debería hacer un equipo de trabajo, constituirlo como una *Comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de Trabajo*, con el objetivo de identificar y evaluar los riesgos o amenazas potenciales y definir un catálogo de medidas para reducirlas.

Serían funciones de esta Comisión:

- La investigación y análisis de los datos disponibles sobre los incidentes violentos.
- La evaluación y comprobación periódica del funcionamiento y resultados de los:
 - Sistemas de control y vigilancia de los programas y medidas de seguridad.
 - Sistemas de información y formación en materia de seguridad laboral a l@s trabajadorxs.
 - Sistemas de asesoramiento y soporte a la víctima de una agresión.
 - Sistemas de divulgación de los incidentes violentos.
 - Sistemas de participación de l@s trabajadorxs en la preparación de los criterios para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos de violencia en el propio lugar de trabajo.
- Informar, asesorar y dar soporte, para gestionar la situación inmediata.
- Tratamiento de las consecuencias urgentes o inmediatas de la agresión al o la trabajadora.
- Asesorar y representar jurídicamente a la o el trabajador agredido.

ACTUACIONES POST-INCIDENTES VIOLENTOS - PROPUESTAS

A) Recopilar información y documentación del incidente.

Describir el episodio violento, mediante la declaración de incidentes violentos.

a) Analizar la información.

Es importante incluir información de los incidentes en los que acabó no pasando nada pero en los que el riesgo de daño estuvo presente. Igualmente se han de considerar todo tipo de incidentes de violencia, ya sea físico o verbal.

b) Analizar los factores del entorno de trabajo.

- Localización geográfica del centro de trabajo (zona urbana, rural, extrarradio, características socio económicas del entorno, etc.
- Diseño, iluminación, visibilidad, mobiliario, accesos, medidas de seguridad del lugar del trabajo.

c) De los procedimientos de trabajo.

- Gestión de esperas y colas.
- Gestión de quejas y reclamaciones
- Cantidad y ritmo de trabajo.
- Preparación de l@s trabajadorxs para hacer frente a los conflictos.

B) Acciones específicas – Medidas preventivas.

Al igual que en programas preventivos de otros tipos, es difícil que estos lleguen a ser verdaderamente efectivos si no cuentan con la implicación y compromiso de los distintos agentes de la empresa, los cuales deben adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, daño ni entre emplead@s ni entre clientes y trabajadorxs. En tal caso ha de asegurarse una persecución enérgica de hechos o conductas violentas.

a) La implicación de l@s trabajadorxs puede:

- Aportar su conocimiento y experiencia.
- Asegurar que las medidas y procedimientos que se adoptan serán prácticos y efectivos.
- Aumentar su implicación en la contribución de la puesta en práctica de las medidas.
- Asegurarse la efectividad de tales medidas y que se cumpla mediante las consultas regulares.

La Dirección, además de ofrecer los recursos organizativos, han de actuar como fuerza motivadora e impulsora para la prevención y control de los riesgos.

b) Medidas en el entorno de trabajo

- Disponer de buena visibilidad, iluminación, accesos.

c) Medidas en el procedimiento de trabajo

- Asegurar que los niveles de plantilla son adecuados,
- Dar a l@s trabajadorxs formación específica sobre violencia como parte de la gestión de seguridad y salud laboral en el trabajo.
- Establecer procedimientos de emergencia claros en caso de incidente.
- Rotar puestos o zonas de trabajo de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo.
- Asegurarse de que l@s trabajadorxs con más experiencia o menos vulnerables sean asignad@s en tareas o zonas con más riesgo.
- Formar en el manejo y reconocimiento de la violencia.

C) Otras acciones a emprender

a) *Penales*: Denuncia o querrela por injurias, calumnias, coacciones o por lesiones.

Excepto las lesiones y maltratos de hecho, el resto de infracciones, cuando por su gravedad no son constitutivas de delito, sólo se pueden perseguir mediante denuncia de la persona afectada, es decir, del profesional víctima de la actuación violenta.

b) *Civiles*: Las acciones civiles persiguen la restitución económica de la víctima mediante la correspondiente indemnización de los daños y perjuicios.

c) *Laborales*: Tramitación de baja laboral por incapacidad temporal derivada de accidente de trabajo, si se precisa. d) *Extrajudiciales*: Gestionar las compensaciones adecuadas a la o el agredido en el seno de los instrumentos transaccionales. (Tribunales arbitrales, acuerdos particulares...)



Declaración de incidentes violentos

Datos referentes al incidente de violencia

Tipo	Explicación	Fecha:
<input type="checkbox"/> Agresión verbal: insulto, amenaza, intimidación	Hora:
<input type="checkbox"/> Agresión física hacia la persona	
<input type="checkbox"/> Agresión hacia el mobiliario del lugar de trabajo	
<input type="checkbox"/> Dañar propiedades del personal (coche...)	
<input type="checkbox"/> Robo	
<input type="checkbox"/> Otros	

Lugar (indicar)	Probable causa desencadenante	Testimonios
<input type="checkbox"/> Línea	<input type="checkbox"/> Falta de personal	<input type="checkbox"/> El/la trabajadora
<input type="checkbox"/> Otro Puesto	<input type="checkbox"/> Disconformidad con la organización	<input type="checkbox"/> Otr@s compañer@s
<input type="checkbox"/> Despacho	<input type="checkbox"/> Disconformidad con la tarea asignada	<input type="checkbox"/> Clientes
<input type="checkbox"/> Domicilio particular	<input type="checkbox"/> Otro tipo de disconformidad	<input type="checkbox"/> Otros
	<input type="checkbox"/> Ninguno

Tipo de implicación	Caso de haber sido víctima del incidente, querría recibir ayuda
<input type="checkbox"/> Víctima	<input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Testigo	<input type="checkbox"/> Sí, soporte jurídico
	<input type="checkbox"/> Sí, soporte psicológico
	<input type="checkbox"/> Sí, asesoramiento y soporte organizativo
	<input type="checkbox"/> Otros

Consecuencias laborales del incidente	Actuaciones posteriores al incidente
<input type="checkbox"/> Repercusión emocional sin baja laboral	<input type="checkbox"/> Ninguna (porqué).....
<input type="checkbox"/> Interrupción laboral por lesión física	<input type="checkbox"/> Notificación a la dirección
<input type="checkbox"/> Interrupción laboral por causa psíquica	<input type="checkbox"/> Notificación al Departamento de Seguridad
<input type="checkbox"/> Ha condicionado el trato con los compañer@s	<input type="checkbox"/> Notificación a la policía
<input type="checkbox"/> Ninguna	<input type="checkbox"/> Solicitud de asesoramiento (indicar a quien)
<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Otros

Datos referentes al agresor

Conocimiento	Numero	Edad	Género	Tipos
<input type="checkbox"/> Conocido	<input type="checkbox"/> Uno	<input type="checkbox"/> Joven	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> RUN
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Más de uno	<input type="checkbox"/> Adulto	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Jefe Equipo (CDL)
<input type="checkbox"/> Reincidente	¿Cuántos? <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Persona mayor		<input type="checkbox"/> Operario
<input type="checkbox"/> No reincidente				<input type="checkbox"/> Otros

Datos referentes al o la trabajadora

Edad	Género	Lugar de trabajo
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino

Resolución del incidente

Se cedió a la petición del agresor

Intervino la policía

No fue necesaria ninguna intervención

Otras

Fecha de declaración del incidente

..... a, de 200.....