



## La violencia en el trabajo



### Introducción

La Agencia está elaborando una serie de hojas informativas para ayudar a combatir el estrés relacionado con el trabajo y algunos de sus principales factores desencadenantes. La presente hoja informativa contiene información y sugerencias para quienes deseen adoptar medidas prácticas dirigidas a combatir la violencia en el trabajo, una importante causa de estrés de origen laboral. En el apartado sobre "más información" que figura al final se remite a fuentes de consulta de la Agencia, incluidas otras hojas informativas. La prevención de la violencia en el trabajo es uno de los objetivos de la Comunicación de la Comisión Europea<sup>1</sup> sobre la nueva estrategia de salud y seguridad en el trabajo.

### ¿Qué es la violencia en el trabajo?

Esta hoja informativa se ocupa de la violencia procedente del exterior; el hostigamiento por parte de compañeros de trabajo se trata en la hoja informativa 23.

El concepto de violencia "exterior" en el trabajo comprende por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador. Puede haber en esa violencia un componente racial o sexual.

Los actos agresivos o violentos adoptan la forma de:

- comportamiento incívico – falta de respeto por los demás;
- agresión física o verbal – intención de herir;
- ataques – intención de hacer daño a la otra persona.

### ¿A quién afecta?

Según los resultados de una encuesta en la UE, el 4% de la población trabajadora dice haber sido víctima de violencia física real por parte de personas ajenas a su lugar de trabajo<sup>2</sup>. Muchos otros han sufrido amenazas e insultos u otras formas de agresión psicológica fuera del lugar de trabajo.

Las condiciones de riesgo se concentran primordialmente en el sector servicios, y más concretamente en las organizaciones del sector sanitario, el sector del transporte, la restauración, el comercio minorista, el sector financiero y el sector educativo. El contacto con los usuarios o clientes eleva el riesgo de verse enfrentado a la violencia. Con frecuencia se hace referencia al sector sanitario en los países de la UE como uno de los más afectados. El sector de la venta al por menor es también un importante grupo de riesgo.

Ejemplos de ocupaciones que sufren un especial riesgo de violencia son: enfermeros y otros trabajadores sanitarios, taxistas,

conductores de autobús, trabajadores que hacen arreglos a domicilio, personal de estaciones de servicio, cajeros, guardias de seguridad, mensajeros, policías, inspectores de aparcamiento, guardias de prisiones, asistentes sociales y gestores de vivienda social.

La violencia se ha ido extendiendo paulatinamente desde las empresas que manejan bienes de alto valor, por ejemplo bancos y farmacias, a organizaciones que representan "simbólicamente" a la sociedad, como son los sistemas de transporte urbano y los servicios públicos, habiendo aparecido recientemente nuevos "blancos" inesperados, como los bomberos y los médicos de guardia. Los trabajadores del sector servicios están con frecuencia en situación de riesgo, por ejemplo, los enfermeros, los médicos, los profesores, los camareros, etc.

### ¿Cuáles son los factores de riesgo?

Los actos concretos de violencia pueden ser impredecibles; sin embargo, las situaciones en las que son probables las conductas violentas no lo son.

Es posible señalar los factores de riesgo más frecuentes para los trabajadores:

- manipulación de mercancías, dinero en efectivo y objetos de valor;
- trabajo en solitario;
- funciones de inspección, de control y de "autoridad" en general;
- contacto con algunos clientes: desde gente que pide créditos, hasta pacientes con un historial de violencia o de enfermedad que se sabe está asociada a la violencia, pasando por personas que se encuentran bajo la influencia del alcohol o de drogas;
- organizaciones con mala gestión, pues esto puede acrecentar la agresividad en los usuarios; se pueden citar como ejemplos los errores de facturación, el hecho de que los productos no se correspondan con lo anunciado, o la falta de existencias o de personal.

### ¿Cuáles son los efectos?

Las consecuencias para el individuo son muy diversas, y van desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción por el trabajo realizado hasta el estrés (incluso para la víctima indirecta, el testigo del acto o incidente violento), y los daños para la salud física o psicológica. Pueden darse síntomas postraumáticos, como miedo, fobias y alteraciones del sueño. En casos extremos, se puede producir un trastorno de estrés postraumático.

En general, la vulnerabilidad de cada individuo varía en función del contexto en el que se produce la violencia y de las características personales de la víctima. En los casos de violencia física, los hechos son bastante fáciles de determinar. Es más difícil predecir cómo reaccionará la víctima potencial ante actos reiterados de violencia psicológica.

La violencia influye asimismo en la organización, ya que los que trabajan en un ambiente de miedo y resentimiento no pueden rendir al máximo. Los efectos negativos para la organización se reflejarán en un aumento del absentismo, un descenso de la motivación, una menor productividad, un deterioro de las relaciones laborales y dificultades de contratación.

### Legislación

La Comisión Europea ha introducido medidas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores. La Directiva del Consejo de 1989 (89/391) contiene las disposiciones básicas de salud y

<sup>1</sup> Comunicación de la Comisión – Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo el trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006). Comisión Europea, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

<sup>2</sup> Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 2000. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 2000. Luxemburgo, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

seguridad en el trabajo y hace responsables a los empresarios de velar para que los trabajadores no sufran daños en el trabajo, incluida la violencia. Todos los Estados miembros han incorporado esta Directiva en sus legislaciones y algunos han publicado además directrices para la prevención de la violencia en el trabajo. Siguiendo el enfoque de la Directiva, para eliminar o reducir la violencia en el trabajo, los empresarios, en consulta con los trabajadores y sus representantes deberán:

- Fijarse el objetivo de prevenir la violencia en el trabajo;
- Evaluar los riesgos de violencia en el trabajo;
- Adoptar medidas adecuadas para prevenir los daños.

En la hoja informativa 22 se dan unas directrices sobre cómo aplicar la evaluación y la prevención de riesgos al estrés relacionado con el trabajo, lo cual ayudará asimismo con la violencia en el lugar de trabajo.

- sectores sanitario y del transporte: campañas sobre la aplicación de la "tolerancia cero", en las que se deje claro a todo el mundo que no se tolerará ningún acto de violencia contra el personal y que se tomarán medidas contra los autores

### Minimización del daño tras los incidentes violentos

Es importante contar con procedimientos bien conocidos que se puedan seguir en caso de que se produzca algún incidente violento. El objetivo básico es evitar nuevos daños y limitar los perjuicios sufridos.

En este marco, es importante:

- no dejar solo al trabajador que haya sido víctima de la violencia, o que haya presenciado algún acto de violencia, en las horas posteriores a los acontecimientos;

| Medidas preventivas                                         | Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entorno de trabajo                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• contemplar medidas de seguridad física, por ejemplo: bloqueo de entradas, pantallas, buena iluminación, mostradores de recepción, salidas de emergencia, instalación de sistemas de videovigilancia, sistemas de alarma, puertas con códigos de seguridad, eliminación o limitación de las zonas sin salida y de los objetos que pudieran servir de proyectiles;</li> <li>• poner asientos más cómodos, una decoración agradable, dar información periódica sobre los retrasos, etc.</li> </ul>                                                                                        |
| Organización del trabajo y diseño de los puestos de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• retirar periódicamente el dinero en efectivo y los objetos de valor; usar alternativas al dinero en efectivo;</li> <li>• organizar las colas y acortarlas;</li> <li>• poner suficiente personal;</li> <li>• adaptar las horas de apertura a los usuarios;</li> <li>• comprobar las credenciales de los visitantes;</li> <li>• acompañar al personal donde sea necesario;</li> <li>• evitar el trabajo en solitario y, cuando no sea posible, mantenerse en contacto con los trabajadores que estén solos;</li> <li>• mejorar la recepción y la información al público, etc.</li> </ul> |
| Formación e información del personal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• reconocer el comportamiento inaceptable y los primeros signos de agresividad;</li> <li>• aprender a manejar situaciones difíciles con los usuarios;</li> <li>• seguir los procedimientos establecidos para proteger a los empleados, como son aplicar las instrucciones de seguridad, asegurar medios de comunicación suficientes, actuar para reducir la agresividad de una persona, identificar a los clientes con un historial de violencia;</li> <li>• manejar la tensión inherente a la situación a fin de controlar las reacciones emocionales.</li> </ul>                       |

### ¿Cómo prevenir la violencia en el trabajo?

La prevención del daño tiene lugar a dos niveles. En el primer nivel, el objetivo consiste básicamente en evitar que se produzcan actos de violencia, o al menos reducirlos. En el segundo nivel, si ya se ha producido un acto de violencia, hay que prestar apoyo a la persona que lo ha sufrido. Con este apoyo se intentará reducir al máximo los efectos perjudiciales del incidente y prevenir los sentimientos de culpa que pueden aparecer en la víctima después de un acto de agresión, los cuales pueden impedir que lo denuncie.

### Antes del acto violento

El objetivo es prevenir la violencia detectando los peligros, evaluando los riesgos y adoptando medidas preventivas cuando sea necesario. Habrá que tener en cuenta cómo está organizado el trabajo y el entorno en el que se desarrolla. Otro aspecto de la prevención es la formación e información del personal.

Dependiendo de la actividad, las medidas adoptadas se adecuarán a las circunstancias.

Algunos ejemplos de medidas que se han adoptado:

- salas de hospitales: formación para tratar con pacientes violentos;
- bancos: sustitución de los mostradores o ventanillas por cajeros automáticos y, en su caso, introducción de garantías de confidencialidad;
- oficinas de correos: elaboración de unas "guías del usuario" para organizar mejor las colas;
- establecimientos comerciales: uso de una estación neumática para transferir dinero periódicamente desde las cajas registradoras;

- que los jefes se involucren, se muestren comprensivos y apoyen a la víctima;
- prestar a la víctima apoyo psicológico inmediatamente después de los hechos y más adelante en caso de estrés postraumático: sesiones informativas, asesoramiento, etc.;
- prestar ayuda a la víctima para gestiones administrativas y judiciales (notificación, acciones judiciales, etc.);
- informar a los demás trabajadores para evitar que se propaguen rumores;
- revisar las evaluaciones de riesgos para averiguar qué medidas suplementarias se requieren.

El incidente se deberá investigar a fondo, dentro de un ambiente de "no culpabilización" para la víctima. Se deberán registrar los hechos, incluidos los incidentes de orden psicológico, y hacer una evaluación de cómo sucedieron a fin de poder mejorar las medidas de prevención.

### Más información

Se puede encontrar más información sobre los problemas psicosociales relacionados con el trabajo, entre ellos el estrés y el hostigamiento, en <http://osha.eu.int/ew2002/>. Esta fuente de consulta se está actualizando y desarrollando continuamente. En ella se podrán encontrar otras hojas informativas de la misma serie.

La página web de la Agencia es <http://agency.osha.eu.int>

Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo – ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Empleo y Asuntos Sociales Comisión Europea Luxemburgo 1999

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/stress\\_es.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/stress_es.pdf)