Ficha de Prevención

observatorio de riesgos psicosociales UGT

16/2013

16

Riesgos psicosociales

Violencia en el trabajo

Definición

Se considera violencia laboral cualquier incidente en el que una persona sea maltratada, amenazada o agredida en el trabajo y que ponga en peligro su seguridad, su salud, su bienestar o su rendimiento. La violencia laboral comprende los insultos, las amenazas y las agresiones físicas o psicológicas por personas ajenas al centro de trabajo dirigidas a una persona durante su jornada laboral. **(http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/46)**

Tipo de violencia

La violencia en el trabajo se divide en tres tipos según la NTP 489 del INSHT, en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas:

Violencia tipo 1: Se caracteriza este grupo porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. Este tipo de violencia se da en: establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxistas, etc.

Violencia tipo 2: En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor,...). Este tipo de violencia se produce al ofrecer un servicio como: seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado).

Violencia tipo 3: En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Se puede plantear de diferentes casos: el más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el perpetrador (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador-víctima. Otro caso es aquel en el que existe una relación personal entre ambos sujetos (cónyuge, ex-cónyuge, pariente, amigos). Más raramente suele existir una implicación más indirecta; por ejemplo, el perpetrador elige un cierto lugar porque tiene rencor, animadversión hacia tal sitio por tener para él una carga representativa o simbólica. Lo más habitual es que el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero de trabajo o un superior suyo.

Consecuencias producidas por la violencia en el trabajo.

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo **(http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf)** elaborada por INSHT durante el año 2011 cuyo datos han sido publicado el 02 de agosto del 2012 las principales consecuencias para la salud se resumen en el siguiente cuadro:

Con la Financiación de:
DI-0010/2012
FUNDACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

CONSECUENCIAS PARA LA SALUD	% trabajadores
Dolor de cabeza	26,4%
Problemas para conciliar el sueño	22,9%
Estrés, ansiedad o nerviosismo	38,2%

Estas consecuencias negativas para la salud estan provocadas por las siguientes conductas violentas según la misma encuesta:

CONDUCTAS VIOLENTAS	% trabajadores
Amenazas de violencia física	3,8
Violencia física cometida por personas pertenecientes a su lugar de trabajo	0,6
Violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo	2,4
Pretensiones sexuales no deseadas (acoso sexual)	0,4
Agresiones verbales, rumores o aislamiento social	7,3
Discriminación por la edad	0,6
Discriminación por la nacionalidad	0,8
Discriminación sexual/discriminación por género	0,6
Discriminación por la raza, origen étnico o color de su piel	0,4
Discriminación por la religión	0,1
Discriminación por una discapacidad	0,1
Discriminación por la orientación sexual	0,1

Medidas de prevencion

Relativos al entorno:

- Deben estar claramente iluminados de forma que se pueda identificar a los agresores.
- Controles de seguridad o zonas de seguridad que dificulten el acceso al agresor.
- Controlar la acumulación del dinero efectivo con recogidas periódicas
- Monitorizar las zonas de mayor riesgo.
- Ubicar a los trabajadores de riesgo en zonas de seguridad o con acceso.
- Disponibilidad monetaria limitada de los trabajadores de riesgo.
- Comunicar a los clientes la existencia de medidas de seguridad.

Relativos a la organización del trabajo:

- Evitar la sobrecarga cuantitativa del trabajo.
- Evitar los momentos de ritmo de trabajo excesivo.
- Adecuar las plantillas al trabajo real.
- Estilos de mando respetuosos.
- Establecimiento de procedimientos de espera razonables y conocidos.
- Sistemas de espera, salas o colas, organizados y confortables.
- Procedimientos de atención al cliente establecidos.
- Sistema de reclamaciones establecido y accesible.

Otros requisitos:

- Participación: De todos los niveles del grupo que sufre los problemas.
- Formación: La formación y el entrenamiento específico

Ficha de **Prevención**

+ info

observatorio de riesgos psicosociales UGT

www.ugt.es/saludlaboral/
riesgospsicosociales@cec.ugt.org

M-28602-2013