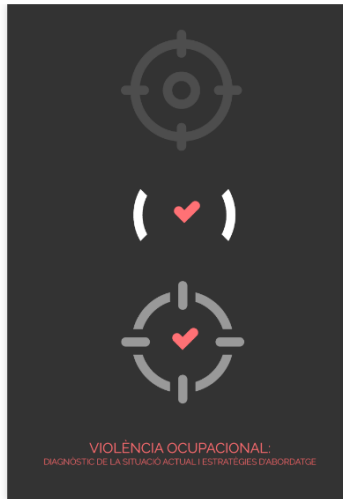




VIOLENCIA OCUPACIONAL:

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y ESTRATEGIAS DE ABORDAJE

Violencia ocupacional: diagnóstico de la situación actual y estrategias de abordaje



[DESCARREGAR \(CAT\)](#)

[DESCARGAR \(ESP\)](#)

[DESCARGAR EXCEL](#)

Edita: Foment del Treball

Año 2022

Sumario

La violencia puede manifestarse de formas diversas, es por ello que las estrategias para su abordaje también han de ser diversas. Dada esa complejidad, esta Guía aborda una parte de la Violencia Ocupacional, en concreto la referida a las agresiones físicas y verbales, tanto de origen interno como externo.

Después de una primera parte de definiciones y contextualización, se expone la necesidad de saber reconocer la agresión para así poder notificarla e investigarla. Una de las grandes carencias en el abordaje de la agresión verbal es la dificultad en su interpretación como tal. Una correcta recogida de toda la información relevante de un suceso violento es vital para identificar las causas y valorar soluciones para evitar su repetición.

En la Guía se propone la recogida de los datos que se consideran más relevantes de un suceso violento y se exponen pautas para el análisis de los sucesos violentos a partir de esa información. Para ello, la Guía va acompañada de una plantilla en formato Excel que puede servir de punto de partida para que cada organización pueda elaborar su propia Base de Datos de sucesos violentos. La explotación de dicha información puede ser de gran ayuda para la selección de las actuaciones más adecuadas.

Por último, se han recogido las experiencias de algunas empresas que han querido compartirlas y así colaborar entre todos en conseguir entornos laborales más respetuosos.

[VOLVER ATRÁS](#)

	1. INTRODUCCIÓN	3
	2. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR VIOLENCIA OCUPACIONAL?	5
	2.1. Tipos de violencia ocupacional	8
	2.2. Causas que pueden generar una conducta violenta	10
	3. CONTEXTO ACTUAL Y TENDENCIA	11
	3.1. Sectores más afectados	13
	3.2. Perfiles de trabajadores más afectados	15
	3.3. Repercusiones sobre el trabajador	17
	3.3.1. Lesiones físicas	17
	3.3.2. Lesiones psicológicas	17
	3.4. Repercusiones sobre la organización	18
	4. ¿CÓMO RECONOCER SITUACIONES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL? CANALES Y/O MEDIOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y REGISTRO	20
	4.1. Información importante a tener en cuenta en la notificación de actos violentos	22
	4.2. Canales y medios para la notificación de un acto violento en el trabajo	23
	4.3. Análisis de la información	25
	5. ¿CÓMO ABORDAR LA VIOLENCIA OCUPACIONAL?	32
	5.1. Prevención del suceso «cómo evitar que ocurra»	38
	5.2. Protección ante el suceso, «si ocurre, cómo mitigar el daño»	49
	5.3. Atención post-suceso, el acompañamiento a la víctima	53
	6. EXPERIENCIAS PRÁCTICAS	55
	Anexo: Referencias bibliográficas	69

¿Qué se entiende por Violencia Ocupacional o Violencia en el lugar de trabajo?

La Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) definió en 2003 la «violencia en el lugar de trabajo» como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

Además, la OIT distingue, a su vez, entre:

- Violencia interna en el lugar de trabajo
- Violencia externa en el lugar de trabajo

La violencia interna en el lugar de trabajo es la que se da entre los trabajadores, incluyendo mandos intermedios y directivos.

La violencia externa en el lugar de trabajo es la que se da entre trabajadores y terceras personas presentes en el centro de trabajo de manera legítima (clientes, usuarios, pacientes, ...). O aquella ejercida por un individuo que realiza una actividad ilegítima (robo, atraco, etc.).

¿Qué se entiende por Violencia Ocupacional o Violencia en el lugar de trabajo?

Las conductas violentas se pueden clasificar, según la forma en que se manifiestan:

Agresión física

- Coacciones: consisten en usar la violencia para impedir o forzar a realizar acciones.
- Lesiones derivadas del empleo de la fuerza física (empujones, golpes, patadas, puñetazos, mordiscos, arañazos, puñaladas, disparos, etc.) contra otra persona o grupo que produce daños físicos y/o psicológicos.
- También se puede considerar agresión física la restricción de movimientos (ataduras, confinamientos...) así como los daños materiales (por ejemplo, romper un escaparate cuando hay trabajadores en el interior del local).

¿Qué se entiende por Violencia Ocupacional o Violencia en el lugar de trabajo?

Agresión verbal

- Insultos o palabras groseras.
- Amenazas.
- Calumnia.
- Injurias.
- También se pueden considerar agresiones verbales las humillaciones, las intimidaciones, el comportamiento sarcástico o los gestos que puedan transmitir agresividad.

Algunas de estas acciones son constitutivas de delitos según el Código Penal.

Existe una tercera conducta violenta en esta clasificación que sería el Acoso, pero que no es objeto de esta Guía.

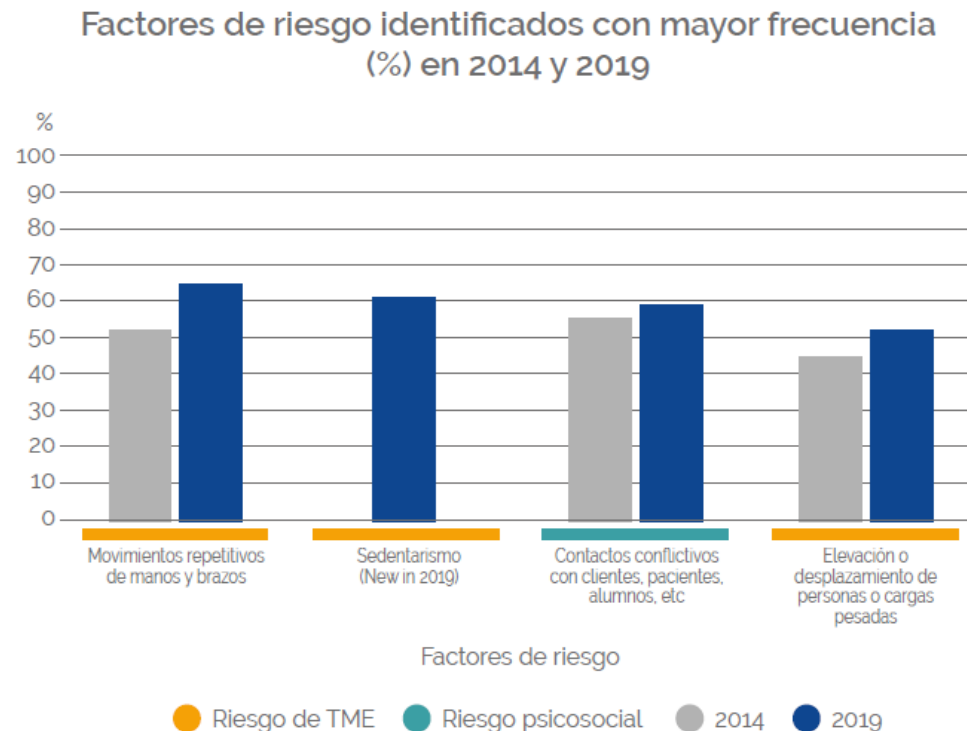
Contexto

La violencia ocupacional o violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en un problema generalizado a nivel mundial, afectando a todos los sectores de la economía, unos más que otros, y categorías profesionales. Es un fenómeno emergente y global.

Sin embargo, muchos de los actos violentos no se denuncian ni se registran y la información se obtiene principalmente de encuestas de autoinforme, con bajos porcentajes de participación y algunos problemas metodológicos de validez, hecho que dificulta conocer la magnitud real de este fenómeno.

Contexto

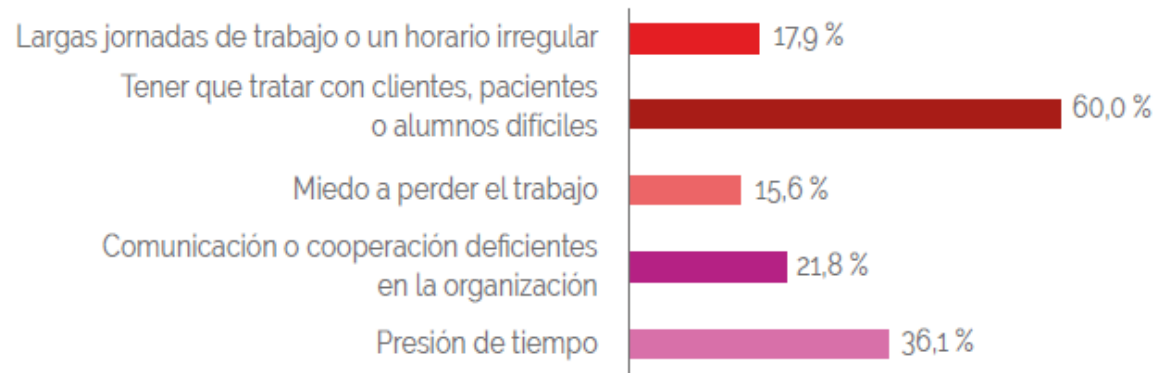
En la figura siguiente se puede observar los datos de la encuesta ESENER de la Agencia Europea de Seguridad y Salud Laboral. Se observa como el factor de “conflictos con clientes, pacientes o usuarios” es el que se da con mayor frecuencia de entre los riesgos psicosociales, habiendo aumentado ligeramente entre 2014 y 2019.



Contexto

En la misma línea, los datos proporcionados por la misma encuesta realizada en España, el factor de riesgo psicosocial con mayor frecuencia de nuestro país, con gran diferencia, es el “tener que tratar con clientes, pacientes o alumnos difíciles”, llegando a representar un 60%.

Factores de riesgos psicosociales



Fuente: Encuesta ESENER-3 Datos de España

Contexto

Según estudios de la OIT, el sector servicios es el que presenta un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia debido al contacto directo que se establece con el usuario final del servicio (cliente, paciente, ...).

En la misma línea,
la encuesta
ESENER-2 de 2014
ya destacaba el
factor de
“conflictos
relacionales con
clientes, pacientes,
alumnos, etc.”
como factor
principal en varios
sectores de
actividad en el
conjunto de la
Unión Europea:

Contexto

En la misma línea, la encuesta ESENER-2 de 2014 ya destacaba el factor de “conflictos relacionales con clientes, pacientes, alumnos, etc.” como factor principal en varios sectores de actividad en el conjunto de la Unión Europea:

Sector	Factores de riesgo registrados con mayor frecuencia (porcentaje de empresas del sector en la EU-28)	
	Primero	Segundo
A: Agricultura, silvicultura y pesca	Riesgo de accidentes con maquinaria o herramientas manuales (78 %)	Riesgo de accidentes con vehículos durante la actividad laboral (73 %)
B, D, E, F: Construcción, gestión de residuos, suministro de agua y electricidad	Riesgo de accidentes con maquinaria o herramientas manuales (82 %)	Elevación o desplazamiento de personas o cargas pesadas (71 %)
C: Industria manufacturera	Riesgo de accidentes con maquinaria o herramientas manuales (77 %)	Movimientos repetitivos de mano y brazo (58 %)
 G, H, I, R: Comercio, transporte, hostelería y ocio	Conflictos relacionales con clientes, pacientes, alumnos, etc. (62 %)	Movimientos repetitivos de mano y brazo (49 %)
J, K, L, M, M, S: Tecnología de la información, finanzas, sector inmobiliario y servicios científico-técnicos o personales	Posturas forzadas, como permanecer sentado durante largos periodos de tiempo (64 %)	Conflictos relacionales con clientes, pacientes, alumnos, etc. (56 %)
O: Administración Pública	Posturas forzadas, como permanecer sentado durante largos periodos de tiempo (76 %)	Conflictos relacionales con clientes, pacientes, alumnos, etc. (68 %)
 P, Q: Educación, sanidad y trabajo social	Conflictos relacionales con clientes, pacientes, alumnos, etc. (75 %)	Posturas forzadas, como permanecer sentado durante largos periodos de tiempo (61 %)

Fuente: Segunda encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-2)

Contexto

Dentro del Sector Servicios, las profesiones con mayor índice de sufrir violencia ocupacional son:

- Personal sanitario
- Personal de servicios sociales
- Personal de la administración pública
- Conductores de transporte público
- Comerciantes
- Profesores
- Personal de atención al público en general
- Personal de empresas de servicios en general (*call centers*, suministros...)

Contexto

La violencia ocupacional tiene repercusiones, tanto sobre el trabajador que la padece como sobre la organización:

Repercusiones sobre el trabajador:

- Lesiones físicas: contusiones y heridas leves o superficiales, heridas que precisan de intervención quirúrgica, heridas muy graves de hospitalización, secuelas físicas e incluso la muerte.
- Lesiones psicológicas: lesiones psíquicas agudas o secuelas emocionales.

Repercusiones sobre la organización:

- Costes directos: pérdida de tiempo de trabajo, pérdidas materiales, inversión en mejorar los medios de seguridad, inversión en recursos para los trabajadores (formación, equipos de protección, etc.).
- Costes indirectos: disminución de la productividad, daño reputacional, etc.

Identificación y notificación del suceso violento

Los actos violentos producidos en el ámbito laboral deben y pueden prevenirse ya que la violencia ocupacional es considerada un riesgo laboral que, como tal, debe ser identificado y evaluado.

Sin embargo, su identificación no siempre es fácil. La agresión física es más evidente, pero la identificación de la agresión verbal no siempre es clara.

Hay un componente de percepción subjetiva según el cual dos personas pueden o no sentirse agredidas ante una misma situación. A pesar de ello, es importante que no se normalicen situaciones de violencia que no deben tolerarse y que pueden agravarse con el tiempo.

Sensibilizar a todos los trabajadores de la organización acerca de la identificación y notificación de actos violentos es fundamental para obtener la información necesaria para prevenir futuros sucesos.

Identificación y notificación del suceso violento

Es necesario recopilar información del suceso para poder analizarlo y posteriormente establecer pautas para su prevención, por ejemplo:

1. Identificación de la persona agredida: Sexo, Edad, Departamento, Categoría profesional...
2. Tipo de agresión:
 - Agresión física: indicar tipo de lesión, alcance y arma utilizada, si procede.
 - Agresión verbal: indicar tipo de insultos o vejaciones, amenazas, coacciones, gestos, etc.
 - Nivel asistencial recibido: Atención primaria y extrahospitalaria, Atención hospitalaria, Lugar y hora de la agresión, Desperfectos en bienes de propiedad del trabajador y/o de la organización, si procede, ...

Identificación y notificación del suceso violento

3. Causas alegadas en la agresión:

- Conflictos personales (personas de la misma organización)
- Conflictos laborales (personas de la misma organización)
- Relacionadas con las demandas del usuario (persona ajena a la organización):
(ejemplos)
 - Demanda de atención sin cita previa o fuera de horario.
 - Demanda de atención inmediata.
 - Demanda sin presentar la documentación o condiciones requeridas.
- Relacionadas con la atención recibida por el usuario.
 - Desacuerdo en los tiempos de espera.
 - Desacuerdo por falta de información y/o comunicación adecuada.
 - Desacuerdo con el trato recibido (generalmente, por parte de la víctima o en su defecto por la organización).
 - Desacuerdo con las normas internas de la organización en cuanto a la gestión del servicio.

Identificación y notificación del suceso violento

3. - Insatisfacción con el servicio recibido o producto adquirido.
 - Intento de robo/atracó.
 - Causas ajenas a la organización o a la asistencia prestada:
 - Discusión entre usuarios, pacientes, clientes, etc.
 - Estado o condición del propio agresor (estado de agitación por trastornos mentales, consumo de sustancias y/o problemas personales).
4. Perfil de la persona agresora: Sexo, Edad, Vínculo con el agresor: compañero de la organización, cliente, usuario, paciente, acompañante del paciente o usuario, familiar de la propia víctima (cónyuge, excónyuge u otras relaciones parentales)
5. Otros. Por ejemplo: Indicar si el agresor es reincidente.

Identificación y notificación del suceso violento

En cualquier caso, dado que se trata de un tema sensible, se debe dar la opción de poder omitir alguno de los datos contemplados para garantizar el anonimato y confidencialidad de la persona que notifica el suceso.

Es preferible recibir una notificación incompleta de un suceso a que éste no sea notificado.

Análisis de la información

El análisis de la información tiene varias etapas:



Análisis de la información (ejemplo):

ID	SUCESO VIOLENTO		PERSONA AGREDIDA			
	Fecha	Centro	Sexo	Edad	Área	Puesto
TIPO DE AGRESIÓN	DAÑOS	CAUSAS	PERFIL DE LA PERSONA AGRESSORA			
			Sexo	Edad	Vínculo	Reincidencia

Tipo Agresión	
Física	3
Verbal	7

El 70% son agresiones verbales


Si se analiza la variable “Tipo de agresión”, se obtiene que el 70% son agresiones verbales, lo cual refuerza la idea de que las medidas a implantar han de ir más orientadas a la escucha y gestión de las emociones que a medidas tipo “barrera” (pantallas, “botón del pánico”, guardias de seguridad...).

Análisis de la información (ejemplo):

SUCESO VIOLENTO			PERSONA AGREDIDA			
ID	Fecha	Centro	Sexo	Edad	Área	Puesto
TIPO DE AGRESIÓN	DAÑOS	CAUSAS	PERFIL DE LA PERSONA AGRESSORA			
			Sexo	Edad	Vínculo	Reincidencia

Causas	
Conflictos personales	0
Conflictos laborales	1
Atención recibida	1
Servicio o producto recibido	1
Tiempo de espera	3
Malos entendidos	1
Exigencia de un trámite	1
Discusión entre terceros	0
Trastorno mental	1
Intento de robo	1
Otras	0

El 30% de los motivos de los sucesos violentos son los Tiempos de Espera



Medidas a implantar

Las medidas a abordar pueden clasificarse según el origen del suceso violento (interno o externo), así como por la etapa del suceso:



Medidas a implantar

Etapas y origen	Origen interno	Origen externo
<p>Prevención del suceso «cómo evitar que ocurra»</p>	<p>Evaluación de riesgo psicosocial</p> <p>Medidas organizacionales</p> <p>Formación en estilos de dirección y liderazgo</p> <p>Formación en comunicación asertiva</p> <p>Programas de ayuda al empleado ante posibles toxicomanías</p> <p>Mediación laboral</p>	<p>Control de accesos para evitar usuarios problemáticos o exceso de personas</p> <p>Entorno agradable en atención al cliente</p> <p>Entorno con buena visibilidad e iluminación</p> <p>Evitar zonas oscuras, aisladas, sin posibilidad de escapatoria</p> <p>Evitar trabajos en solitario en zonas/situaciones previsiblemente conflictivas</p> <p>Formación en atención al cliente</p> <p>Selección de personal con aptitudes para la atención al público</p> <p>Formación en comunicación asertiva</p> <p>Gestión de colas y esperas que eviten demoras/ disconfort o agravios comparativos</p> <p>Gestión de quejas y reclamaciones ágil, transparente y respetuosa</p> <p>Información veraz del servicio o producto</p> <p>Información de las normas de la organización</p> <p>No exponer objetos valiosos innecesariamente</p> <p>Disponer de Servicio de vigilancia</p>

Medidas a implantar

Etapas y origen	Origen interno	Origen externo
<p>Protección ante el suceso «si ocurre, como mitigar el daño»</p>	<p>Formación en contención verbal Formación en comunicación asertiva Mediación laboral</p>	<p>Geolocalización de los trabajadores fuera de los centros de trabajo Sistemas de alarma Elementos de protección física Formación en contención verbal Formación en contención verbal ante un paciente psiquiátrico Formación en contención física ante un paciente psiquiátrico Avisar a vigilancia privada o policía</p>
<p>Actuación post-suceso «acompañamiento de la víctima»</p>	<p>Atención sanitaria inmediata si es necesario Notificación del suceso Investigación del suceso Soporte psicológico Mediación laboral Actuación disciplinaria</p>	<p>Atención sanitaria inmediata si es necesario Notificación del suceso Investigación del suceso Soporte psicológico Soporte legal</p>

Medidas a implantar

Formación en comunicación asertiva

La comunicación asertiva es la habilidad para exponer opiniones o comentarios de forma **respetuosa**, sin que nadie se sienta ofendido y evitando la posibilidad de que se generen conflictos.

Algunas técnicas especialmente útiles en el trabajo son:

- Poner en práctica la **escucha activa** para atender la información y el mensaje que nos transmite la persona con la que se está conversando.
- **Hablar en primera persona** para exponer lo que uno siente es primordial. Esto evita echar la culpa de manera constante a alguien, sin asumir también las responsabilidades propias.
- Comunicarse **sin exponer juicios de valor**. No es recomendable juzgar ni encorsetar a alguien, ya que eso impide que se pueda poner en práctica una comunicación asertiva.
- **Argumentar** en lugar de exigir en primera instancia. Es importante exponer razones, motivos y argumentos que den valor a la comunicación.

Una de las claves de este tipo de comunicación es que la postura corporal, los gestos, el tono de voz y la mirada acompañen en todo momento la actitud de respeto, escucha activa y tranquilidad.

Medidas a implantar

Mediación laboral

La mediación laboral es un modelo de **resolución de conflictos laborales** en el que todas las partes involucradas buscan **soluciones siempre con la mediación de una tercera persona** imparcial al problema que actúa como moderador/a de la comunicación.

Se trata de **crear dentro de la empresa un espacio de encuentro** para que, dos o más partes con un punto de vista distinto sobre un conflicto, dialoguen y cooperen para un entendimiento común. De esta forma, la mediación laboral sirve no solo para resolver ese conflicto en concreto, sino que además plantea las bases para futuros conflictos o problemas dentro de esa organización, marcando la ruta para encontrar soluciones pactadas y que creen buen clima dentro de la empresa.

Los mediadores, en su definición más exacta, son profesionales que facilitan el dialogo entre las partes que tienen el conflicto. **Debe ser una figura neutra e imparcial.**

Medidas a implantar

Mediación laboral

Trabajar con un mediador puede ayudar a:

- Identificar los temas más conflictivos sobre los que debe basarse el trabajo de mediación.
- Establecer las normas de interacción adecuadas para fomentar la participación de todas las partes implicadas.
- Eliminar bloqueos en el proceso.
- Fomentar que cada una de las partes participe en la búsqueda de soluciones al conflicto.
- La toma de decisiones, ya que ayudará a elegir una solución viable.

Medidas a implantar

Formación en contención verbal

Es necesario que los trabajadores más expuestos a este tipo de agresiones cuenten con la formación adecuada para poder mitigar el impacto si la agresión se produce. Saber conducir la situación hará que esta no vaya a más y pueda, en la medida de lo posible ser solucionada.

Pautas a seguir cuando nos encontremos ante una situación hostil:

- Reconocer internamente la situación y contener emocionalmente nuestra rabia.
- Impulsar la escucha activa y la empatía.
- Mantenernos en “auto observación”, es decir evitar “entrar al trapo”.
- No interrumpir con comentarios como “cálmate”, “se razonable”.
- Evitar elevar el tono voz.
- No perder el control y dejar que la persona que nos está hablando se pueda expresar libremente.

Medidas a implantar

Formación en contención verbal

Premisas para afrontar una situación de hostilidad:

- Evitar interpretar la conducta agresiva como un ataque personal.
- Mantener una actitud abierta, no defensiva, reconociendo, si existen, los errores.
- Respeto a la persona.
- Aceptar el derecho que toda persona tiene a sentirse incomodo o enfadado por algo.

Una buena comunicación verbal se basará en:

- Tono de voz calmado, neutral y seguro.
- No elevar el tono de voz, no gritar.
- Hablar pausadamente, con tranquilidad.
- Mostrar interés por lo que nos están trasmitiendo.
- Ser flexible en el dialogo.

Muchas gracias

mbrinques@fullaudit.es



@FullAudit



<https://www.linkedin.com/company/full-audit>