

Oficina de Asesoramiento Técnico e Información de Prevención de Riesgos Laborales de CEME-CEOE

CIRCULAR INFORMATIVA

Fecha: 19/12/2019
Número: PRL39/2019

FACTOR PSICOSOCIAL: VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

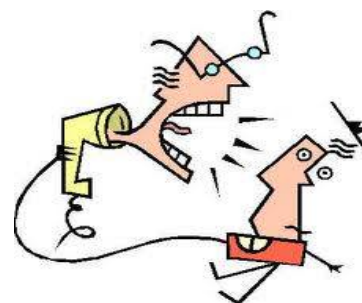
La **violencia en el lugar de trabajo** es la **violencia** o la amenaza de **violencia** en contra de los trabajadores.

En cualquier forma en que se manifieste, la **violencia en el lugar de trabajo** es una preocupación creciente para los empleadores y los empleados de todo el mundo.

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.

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.



Dentro de la violencia interna podemos diferenciar:

- **Violencia física:** donde la característica principal es la conducta agresiva (con amenaza y/ o daño físico sobre la salud).
- **Acoso sexual:** que incluye conductas de naturaleza sexual o comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el lugar de trabajo bajo formas de manifestación verbales y/o físicas.
- **Acoso psicológico:** desde el campo técnico de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL), se puede definir 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 otras que actúan frente a aquellas 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

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.

Financiado por:

Cod. Acción: 2018-0012



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.

40 años comprometidos contigo
CEME-CEOE
CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MELILLA

Oficina de Asesoramiento Técnico e Información de Prevención de Riesgos Laborales de CEME-CEOE

CIRCULAR INFORMATIVA

Fecha: 19/12/2019
Número: PRL39/2019

Los integrantes de la empresa deben adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, daño ni entre empleados ni en la relación entre clientes y trabajadores. En tal sentido ha de asegurarse una persecución enérgica de hechos o conductas violentas.

Los mandos o gestores, además de ofrecer los recursos organizacionales, han de actuar como fuerza motivadora e impulsora para la prevención y control de los riesgos.

Siendo conveniente la formación en habilidades de comunicación y aprender a descubrir las áreas para la mejora personal y de los demás ofreciendo respuestas constructivas.

Como prevenir la violencia laboral:

1. Identificando los indicios de agresividad en el usuario:

Los gestos exagerados, el tono de voz elevado o la tensión pueden ser síntomas de agresividad.

Presta atención para poder identificarlos. Los usuarios pueden responder de forma agresiva cuando:

- Se sienten víctimas de una injusticia o agravio.
- Sienten frustración o humillación en relación al trato recibido.
- Aprenden que un comportamiento agresivo puede darles resultado.
- Sufren una enfermedad mental o toxicomanía
- Negocia: No cedas ante la presión e intenta buscar, en la medida de lo posible, el beneficio mutuo. Hazle sentir participe de las decisiones que se acaben tomando.

2. Gestionando los conflictos con el usuario

- Escucha activamente: Deja al usuario la posibilidad de expresar sus intereses y necesidades a la vez que le ofreces feedback, de manera que perciba que estás entendiendo su preocupación y malestar. Deja que se desahogue.
- Comunícate de forma asertiva: Expresa tu opinión de una manera convincente, directa y clara, pero con la precaución necesaria para evitar ofender al usuario

3. Protegiéndote. Si la violencia va en aumento

Aun habiendo puesto en práctica tus habilidades comunicativas, es posible que la violencia por parte del usuario vaya en aumento. En ese caso, utiliza algunas tácticas verbales y no verbales.

Financiado por:

Cod. Acción: 2018-0012



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.

40 años comprometidos contigo
CEME-CEOE
CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MELILLA

Oficina de Asesoramiento Técnico e Información de Prevención de Riesgos Laborales de CEME-CEOE

CIRCULAR INFORMATIVA

Fecha: 19/12/2019
Número: PRL39/2019

Tácticas no verbales:

- Muéstrate calmado, centrado y seguro de ti mismo.
- Mantén una expresión facial neutra y una postura relajada, pero alerta. No hagas movimientos bruscos.
- Mantén el contacto visual, evitando las miradas prolongadas o desafiantes.
- Nunca le des la espalda.
- Mantén una distancia de seguridad

Tácticas verbales:

- Intenta calmar al usuario con un tono de voz moderado
- No grites, aunque la otra persona lo esté haciendo.
- No te pongas a la defensiva, sé respetuoso y no respondas a la provocación.
- Empatiza con sus sentimientos, pero no con su comportamiento.
- Despersonaliza, explícale que las decisiones no las tomas tú, sino que te son impuestas por la organización.
- No trates de discutir o convencer.
- Sé honesto, explícale los límites y normas de la empresa.
- Explícale las consecuencias de su conducta

¿Qué hacer cuando se es víctima de una agresión?

- Sigue las indicaciones del protocolo de violencia laboral de tu empresa, si existe.
- En su defecto, informa a tu superior inmediato del incidente y procura que quede constancia.

RECUERDA

“Procura mantener una actitud positiva en el trabajo, en la resolución de conflictos personales, mantén la calma, se parte de la solución evitando ser parte del problema”.



Sandra Mañé López

Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales
Responsable de la Oficina de Asesoramiento
Técnico e Información de Prevención

Financiado por:

Cod. Acción: 2018-0012



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.

40 años comprometidos contigo
CEME-CEOE
CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MELILLA