

DIRECTRICES MARCO PARA AFRONTAR
**LA VIOLENCIA
LABORAL**
EN EL SECTOR DE LA SALUD



DIRECTRICES MARCO PARA AFRONTAR LA VIOLENCIA LABORAL EN EL SECTOR DE LA SALUD



Organización Internacional del Trabajo **OIT** Consejo internacional de enfermeras **CIE**
Organización Mundial de la Salud **OMS** Internacional de Servicios Públicos **ISP**
Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud

Ginebra
2002

**Copyright © Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras,
Organización Mundial de la Salud y Internacional de Servicios Públicos, 2002**

Publicado por vez primera en 2002

Las publicaciones de la Organización Internacional del Trabajo están protegidas por el derecho de autor en virtud del Protocolo 2 de la Convención Universal sobre Derecho de Autor. Sin embargo, pueden reproducirse sin autorización pequeños extractos de ellas, con la condición de que se indique la fuente. **Para los derechos de reproducción o de traducción, la solicitud debe dirigirse a la Oficina de Publicaciones (Derechos y Autorizaciones), Organización Internacional del Trabajo, 1211 Ginebra 22, Suiza, pubdroit@ilo.org.** La Organización Internacional del Trabajo recibe con grado esas solicitudes.

Las bibliotecas, instituciones y demás usuarios registrados en el Reino Unido ante la Copyright Licensing Agency, 90 Tottenham Court Road, Londres W1P 0LP (Fax +44 207 631 5500), en los Estados Unidos ante el Copyright Clearance Center, 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923 (Fax +1 978 750 4470) o en otros países ante organismos de derechos de reproducción asociados podrán hacer fotocopias de conformidad con las licencias que les hayan sido concedidas para ese fin.

Organización Internacional del Trabajo/Consejo Internacional de Enfermeras/
Organización Mundial de la Salud/Internacional de Servicios Públicos
Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud.
Ginebra, Organización Internacional del Trabajo, 2002

ISBN : 92-2-313 446-3

Catalogación por la OIT, véanse datos publicación

Las designaciones empleadas en las publicaciones de la OIT, que están en conformidad con la práctica de las Naciones Unidas, y la presentación de los materiales en ellas no implican expresión de opinión ninguna de la Organización Internacional del Trabajo acerca de la situación jurídica de ningún país, región ni territorio, ni de sus autoridades, ni en lo referente a la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los estudios y demás contribuciones corresponde exclusivamente a sus autores ; su publicación no constituye aprobación de las mismas por la Organización Internacional del Trabajo, el Consejo internacional de enfermeras, la Organización Mundial de la Salud o Internacional de Servicios Públicos.

Las referencias a nombres de empresas, o a productos y procesos comerciales no implican aprobación de los mismos por parte de la Organización Internacional del Trabajo, el Consejo internacional de enfermeras, la Organización Mundial de la Salud o Internacional de Servicios Públicos, y el hecho de que no se mencione alguna empresa, producto comercial o proceso determinados no significa que los desapruében.

Las publicaciones de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en las oficinas locales de la OIT en muchos países, o pidiéndolas directamente a Publicaciones OIT, Organización Internacional del Trabajo, 1211 Ginebra 22, Suiza. Los catálogos o listas de nuevas publicaciones pueden obtenerse gratuitamente en la dirección anterior.

Impreso en Suiza. Typeset by rsdesigns.com.

Estas Directrices Marco se han preparado como parte de los trabajos realizados en el Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre la Violencia laboral en el sector de salud (2000 – 2002). En el marco de ese programa se han realizado varios estudios de casos por países y estudios temporales de este tema para rellenar importantes lagunas obteniendo datos de base e información en profundidad. Fundándose en esas pruebas, se elaboraron las presentes Directrices Marco. Éstas tienen actualmente un carácter informal y su finalidad es estimular y orientar iniciativas en los planos internacional, nacional y local. La versión actual es una versión de prueba, que ha de verificarse en la práctica. Los comentarios que se nos envíen serán bien recibidos.

La primera versión de las Directrices Marco fue redactada por Vittorio Di Martino y se discutió en abril de 2002, en Ginebra, en una consulta técnica informal del Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de salud. El Programa conjunto desea agradecer sus valiosas aportaciones al Sr. Di Martino y a todas las personas que han participado en la preparación de estas Directrices Marco.



ÍNDICE

1 – ANTECEDENTES, ÁMBITO Y DEFINICIÓN

- 1.1 – *Amplitud de la violencia laboral*
- 1.2 – *Alcance*
- 1.3 – *Definición*

2 – DERECHOS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

- 2.1 – *Administraciones*
- 2.2 – *Empleadores*
- 2.3 – *Trabajadores*
- 2.4 – *Órganos profesionales*
- 2.5 – *Comunidad en general*

3 – PLANTEAMIENTO

- 3.1 – *Integrado*
- 3.2 – *Participativo*
- 3.3 – *Sensible a la cultura y al género y no discriminatorio*
- 3.4 – *Sistemático*

4 – RECONOCIMIENTO DE LA VIOLENCIA

- 4.1 – *Organizaciones en peligro*
- 4.2 – *Posibles autores*
- 4.3 – *Posibles víctimas*

5 – EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

- 5.1 – *Analizar la información disponible*
- 5.2 – *Identificar situaciones de riesgos especiales*

6 – INTERVENCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO

- 6.1 – *Condiciones previas*
- 6.2 – *Intervenciones en las Organizaciones*
- 6.3 – *Intervenciones en el entorno*
- 6.4 – *Intervenciones dirigidas a las personas*
- 6.5 – *Intervenciones a posteriori*

7 – EVALUACIÓN

8 – REFERENCES



1. ANTECEDENTES, ÁMBITO Y DEFINICIÓN

1.1 ANTECEDENTES

La violencia en lugar de trabajo – sea física o psicológica - se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales. La violencia en el lugar de trabajo – que durante mucho tiempo ha sido una cuestión “olvidada” – ha adquirido una enorme importancia en los últimos años y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo.

La violencia laboral afecta a la dignidad de millones de personas en todo el mundo. Es una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo. Cada vez más, es un problema capital de derechos humanos. Al mismo tiempo, la violencia en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las Organizaciones. La violencia causa perturbaciones inmediatas, y a veces perturbaciones de largo plazo, de las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral.

Si bien la violencia laboral afecta prácticamente a todos los sectores y categorías de trabajadores, el sector de la atención de salud corre un riesgo grave. La violencia en este sector puede ser casi la cuarta parte del total de la violencia que tiene lugar en el trabajo. (*Nordin, H., 1995*)

Por la creciente presión de las reformas y tensión del trabajo, la inestabilidad social y el deterioro de las relaciones personales, la violencia laboral se extiende rápidamente en el sector de salud. Cada vez más, la violencia doméstica y la violencia callejera pasan a las instituciones de salud. Estudios recientes confirman que la violencia laboral en el sector de salud es universal, si bien pueden variar las características locales, y que afecta tanto a hombres como a mujeres, aunque unos corren un riesgo mayor que otros. En conjunto puede afectar a más de la mitad de los trabajadores de salud. (*Di Martino, V., 2002, de próxima aparición*)

Las consecuencias negativas de esa violencia generalizada repercuten fuertemente en la prestación de los servicios de atención de salud, y pueden dar lugar a deterioro de la calidad de los cuidados dispensados y a decisiones de los trabajadores de abandonar las profesiones de atención de salud. Esto, a su vez, puede ser causa de que se reduzcan los servicios de salud disponibles para la población en general, y aumenten los costos de la salud. Especialmente en los países en desarrollo, la

igualdad de acceso a la atención primaria de salud puede verse amenazada si los trabajadores de salud, que ya son un recurso escaso, abandonan su profesión por la amenaza de la violencia.

Estimaciones de varios estudios fiables indican que el estrés y la violencia representan posiblemente alrededor del 30 % de los costos totales de las enfermedades y accidentes. Sobre la base de estas cifras, se ha sugerido que el estrés/violencia puede costar aproximadamente entre el 0,5 y el 3,5 % del PIB cada año. (Hoel, H.; Sparks, K.; Cooper, C., 2000)

Este dato indica claramente que la violencia laboral es demasiado elevada y que hay que actuar urgentemente. Además, en cada país se dispone de pruebas más concretas que deben usarse para hacer a las personas más conscientes de la importancia del problema de la violencia en el trabajo y hacer de ella un objetivo prioritario de todas las personas que trabajan o intervienen en el desarrollo del sector de salud.

1.2 ALCANCE

Objetivo

El objetivo de estas Directrices Marco (a las que en adelante llamaremos las Directrices) es servir de orientación general para abordar la violencia en el trabajo en el sector de salud. Lejos de ser en modo alguno obligatorias, las Directrices han de considerarse un instrumento básico de referencia para estimular el desarrollo autónomo de otros instrumentos similares específicamente orientados y adaptados a diferentes culturas, situaciones y necesidades.

Las Directrices abarcan los siguientes sectores de actuación :

- prevención de la violencia en el lugar de trabajo
- tratar la violencia en el lugar de trabajo
- gestión y mitigación de las consecuencias de la violencia en el lugar de trabajo
- cuidado y apoyo a los trabajadores afectados por la violencia en el lugar de trabajo
- sostenibilidad de las iniciativas emprendidas.

Utilización

Estas Directivas deben utilizarse para :

- preparar respuestas concretas en los planos empresarial, sectorial, nacional e internacional
- promover procesos de diálogo, consultas, negociación y todas las formas de cooperación entre las administraciones, los empleadores y los trabajadores, los sindicatos y demás órganos profesionales, especialistas en violencia laboral, y todos los interesados (como grupos de defensa de los consumidores y pacientes y las Organizaciones no gubernamentales (ONG) que actúan en

los sectores de la violencia, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, los derechos humanos y la promoción de la igualdad de los sexos)

- poner en práctica sus contenidos en consultas con las partes interesadas : en la legislación, las políticas y los programas de acción nacionales, en acuerdos laborales/empresariales/sectoriales ; y en las políticas y planes de acción laborales.

Campo de aplicación

Estas Directrices se aplican :

- a todos los empleadores y trabajadores
- en los sectores público, privado y de voluntariado
- a todos los aspectos del trabajo, formales e informales.

1.3 DEFINICION

En el marco de una comprensión general común de la importancia de la violencia laboral, el modo de entender y la terminología específicos pueden variar de un país a otro y de una situación a otra. Por ello, es importante que las definiciones y términos que se dan a continuación se evalúen en relación con esas situaciones y se adapten en consecuencia, para que su importancia quede clara para cuantos vayan a utilizar las directrices y sea aceptada por ellos.

Definición general de la violencia laboral

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo - incluidos los viajes de ida y vuelta a él – que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. (Definición adaptada de la Comisión Europea).

Violencia física y violencia psicológica

Si bien siempre se ha reconocido la existencia de violencia física personal en el lugar de trabajo, la existencia de la violencia psicológica se ha subestimado durante largo tiempo y sólo ahora recibe la debida atención. La violencia psicológica surge actualmente como uno de los problemas prioritarios del lugar de trabajo.

Asimismo se reconoce cada vez más que la violencia psicológica personal se ejerce muchas veces mediante un comportamiento repetido, de un tipo que, en sí mismo, puede ser relativamente poco importante pero que, al acumularse, puede llegar a ser una forma muy grave de violencia. Si bien puede bastar un único incidente, la violencia psicológica consiste a menudo en actos repetidos, indeseados, no aceptados, impuestos y no correspondidos, que pueden tener para la víctima un efecto devastador.

Violencia física

Es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos. (Adaptado de la definición de violencia, de la OMS)

Violencia psicológica

Uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas. (Adaptado de la definición de violencia, de la OMS)

Términos utilizados frecuentemente

La violencia física y la psicológica muchas veces se superponen en la práctica ; por ello es muy difícil clasificar las distintas formas de violencia. En la lista siguiente se presentan algunos de los términos más frecuentemente utilizados en relación con la violencia :

Agresión/ataque

Comportamiento intencionado que daña físicamente a otra persona. Se incluye la agresión sexual.

Abuso

Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona. (Asociación de enfermeras especialistas de Alberta)

Intimidación/atropello

Comportamiento ofensivo y repetido en el tiempo, con intentos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o minar a un empleado o grupo de empleados. (Adaptado de Violencia en el trabajo - OIT)

Acoso

Conducta no correspondida ni deseada que se basa en la edad, discapacidad, condición de seropositivo, circunstancias familiares, sexo, orientación sexual, género, raza, color, idioma, religión, creencias u opiniones políticas, sindicales u otras, origen nacional o social, asociación con una minoría, propiedad, nacimiento u otra condición, y que afecta a la dignidad de los hombres y mujeres en el trabajo. (Ley de Derechos Humanos, del Reino Unido)

Acoso sexual

Conducta no correspondida ni deseada, de carácter sexual, que resulta ofensiva para la otra persona y es causa de que esta persona se sienta amenazada, humillada, o avergonzada. (Organización de enfermeras de Irlanda)

Acoso racial

Toda conducta amenazadora, no correspondida ni deseada, que se basa en la raza, color, idioma, origen nacional, religión, asociación con una minoría, nacimiento u otra condición, y que afecta a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo. (Adaptado de la Ley de Derechos Humanos, del Reino Unido)

Amenaza

Promesa de recurso a la fuerza física o al poder (es decir, la fuerza psicológica), que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.

Víctima

La persona que es objeto del acto (o actos) de violencia o de los comportamientos violentos antes descritos.

Autor

La persona que comete los actos de violencia o incurre en los comportamientos violentos antes descritos.

Lugar de trabajo

Se considerará lugar de trabajo toda instalación de atención de salud, cualesquiera que sean sus dimensiones, su ubicación (ciudadana o rural) y el tipo de los servicios que preste, incluidos los hospitales de grandes ciudades, los hospitales regionales o de distrito, los centros de atención de salud, clínicas, puestos de salud de la comunidad, centros de rehabilitación, instalaciones de cuidados de larga duración, consultas de médicos de familia, y otros profesionales de atención de salud independientes. En el caso de los servicios prestados fuera de las instalaciones de atención de salud, como los servicios ambulatorios o a domicilio, se considerará lugar de trabajo cualquier lugar en que se presten esos servicios.



2. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

2.1 ADMINISTRACIONES

Las administraciones y sus autoridades competentes deben proporcionar el marco necesario para reducir y eliminar la violencia. Ese marco comprende lo siguiente :

- hacer de la reducción/supresión de la violencia en el trabajo en el sector de salud una parte esencial de las políticas y planes nacionales, regionales y locales sobre salud y seguridad laboral, protección de los derechos humanos, sostenibilidad económica, desarrollo empresarial e igualdad de los géneros
- promover la participación de todas las partes a las que interesan esas políticas y planes
- revisar el derecho laboral y otra legislación, e introducir legislación especial cuando sea necesario
- conseguir el cumplimiento de esa legislación
- tratar de que, en los acuerdos nacionales, sectoriales, de trabajo y entre empresas, se incluyan disposiciones encaminadas a reducir y suprimir la violencia laboral
- fomentar la aplicación de políticas y planes en el lugar de trabajo, que vayan destinados a combatir la violencia laboral.
- lanzar campañas de concienciación sobre los riesgos de la violencia laboral
- pedir que se recoja información y datos estadísticos sobre el alcance, las causas y las consecuencias de la violencia laboral
- coordinar los esfuerzos de las distintas partes interesadas.

2.2 EMPLEADORES

Los empleadores y sus Organizaciones deben facilitar y promover lugares de trabajo libres de violencia.

Esto supondría :

- reconocer su responsabilidad general de asegurar la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, y la supresión de todo riesgo previsible de violencia en el lugar de trabajo, según la legislación nacional y la práctica
- crear un clima de rechazo de la violencia en sus Organizaciones
- evaluar habitualmente la incidencia de la violencia laboral y los factores que favorecen la violencia en el trabajo o la generan
- elaborar políticas y planes para combatir la violencia en el lugar de trabajo y establecer los necesarios mecanismos de vigilancia y una gama de sanciones

- consultar con los representantes de los trabajadores acerca de la preparación de esas políticas y planes y sobre cómo aplicarlos
- introducir todas las medidas y procedimientos, preventivos y de protección, que sean necesarios para reducir y suprimir los riesgos de violencia laboral
- encargar a los directivos de todos los niveles la responsabilidad de aplicar políticas y procedimientos de lucha contra la violencia laboral
- dar una adecuada información, instrucción y formación en lo referente a la violencia en el trabajo
- prestar asistencia de corto, medio y largo plazo, incluida la asistencia jurídica, a todos los afectados por la violencia en el trabajo, según sea necesario
- dar una especial consideración a los riesgos concretos a que se enfrenta cada una de las categorías de trabajadores de atención de salud, y a los riesgos que presentan ciertos entornos de trabajo en ese sector
- procurar que, en los acuerdos nacionales, sectoriales y de empresas, se incluyan disposiciones encaminadas a reducir y suprimir la violencia laboral
- fomentar activamente la conciencia de los riesgos y de las consecuencias destructoras de la violencia laboral
- facilitar sistemas adecuados de información
- establecer mecanismos de acopio de datos e información en el sector de la violencia laboral.

2.3 TRABAJADORES

Los trabajadores deben procurar razonablemente reducir y eliminar los riesgos relacionados con la violencia en el lugar de trabajo. Esto incluye :

- seguir las políticas y procedimientos laborales
- cooperar con el empleador para reducir y suprimir los riesgos de violencia en el lugar de trabajo
- asistir a programas pertinentes de formación y adiestramiento
- comunicar los incidentes, aun los de poca importancia
- contribuir activamente a fomentar la conciencia de los riesgos, consecuencias y sanciones relacionados con la violencia laboral
- buscar orientación y consejo cuando se encuentren en situaciones que pueden conducir a la violencia laboral.

2.4 ÓRGANOS PROFESIONALES

Los sindicatos y los consejos y asociaciones profesionales deben participar, contribuir o lanzar iniciativas y mecanismos encaminados a reducir y eliminar los riesgos relacionados con la violencia laboral – Esto incluiría :

- promover la formación del personal de salud en lo que se refiere a los riesgos de la violencia laboral y a los mecanismos para prevenirla, identificarla y solucionarla
- perfeccionar los procedimientos de acopio de datos para los incidentes de violencia en el sector de salud y promover el acopio de esos datos
- incorporar en sus códigos deontológicos y de la práctica profesional cláusulas de prohibición total de cualquier incidente de violencia en el lugar de trabajo
- promover que se incorpore en los procedimientos de acreditación de las instituciones e instalaciones de atención de salud un requisito de medidas encaminadas a impedir la violencia en el lugar de trabajo
- procurar que se incluyan disposiciones destinadas a reducir o suprimir la violencia laboral, en los contratos de ámbito nacional, sectorial o de empresa
- fomentar la preparación de políticas y planes en el lugar de trabajo destinadas a combatir la violencia laboral
- contribuir activamente a fomentar la conciencia de los riesgos que comporta la violencia en el lugar de trabajo
- dar apoyo a las víctimas de la violencia laboral, inclusive apoyo jurídico si lo precisan.

2.5 COMUNIDAD EN GENERAL

Los medios de comunicación, las instituciones de investigación y formación, los especialistas en materia de violencia laboral, los grupos de defensa de los consumidores/pacientes, la policía y demás profesionales de la justicia, las ONG que actúan en los casos de violencia laboral y para fomentar la salud y seguridad, los derechos humanos y la igualdad de los géneros, deben favorecer decididamente las iniciativas de lucha contra la violencia laboral, y participar en ellas. Esto supondría:

- contribuir a la creación de una red de información y conocimientos en este sector
- contribuir a fomentar la conciencia de los riesgos inherentes a la violencia en el trabajo
- contribuir a elaborar políticas y planes coordinados para combatir la violencia en el trabajo
- contribuir a la formación y educación continua, según sea necesario
- contribuir con estructuras de apoyo para prevenir la violencia en el trabajo y para tratar los incidentes y sus secuelas.



3. PLANTEAMIENTO

La violencia en el lugar de trabajo no es un problema individual ni aislado, sino un problema estructural y estratégico que tiene sus raíces en factores sociales, económicos, Organizacionales y culturales. Por ello, hay que conseguir y promover un enfoque que ataque el problema en su raíz, que implique a todas las partes interesadas y tome en consideración la especial dimensión cultural y de género de este problema. Es asimismo esencial que cualquier intervención que se adopte se desarrolle desde su comienzo de una manera sistemática, para hacer el uso más eficaz que sea posible de los recursos, frecuentemente limitados de este sector. Tal planteamiento debe, pues, ser *integrado, participativo, sensible al género y a la cultura, no discriminatorio y sistemático*.

3.1 INTEGRADO

En todos los planos de la intervención debe aplicarse activamente un planteamiento integrado que se base en la consideración global y equilibrada de la prevención y el tratamiento. Este tratamiento debe abarcar todas las intervenciones necesarias para curar y rehabilitar a los afectados por la violencia laboral, durante todo el tiempo que sea necesario. La prevención es una respuesta dinámica a la violencia laboral, que insiste en la supresión de las causas y en la evaluación a largo plazo de cada intervención. Han resultado especialmente eficaces las medidas preventivas destinadas a mejorar el entorno y la organización del trabajo y las relaciones interpersonales en el trabajo. Es importante que las medidas preventivas se introduzcan de manera inmediata cuando se identifican los riesgos de que se produzca violencia laboral, sin esperar a que esa violencia se manifieste en el lugar de trabajo.

3.2 PARTICIPATIVO

Ha de fomentarse activamente un enfoque participativo según el cual todas las partes interesadas consideren que vale la pena colaborar para reducir la violencia en el trabajo, y en el que esas partes desempeñan una función activa en el diseño y la aplicación de las iniciativas contra la violencia. Tal enfoque participativo ha de:

- crear la confianza necesaria para una comunicación abierta con todo el personal. Es especialmente importante para la dirección dejar bien sentado que los trabajadores que comparten abiertamente su modo de pensar acerca de la violencia laboral y sus ideas de cambios en el lugar de trabajo, no sólo están protegidos contra las represalias sino que se valora su contribución positiva
- implicar a todas las partes interesadas. La participación de los sindicatos y otros órganos profesionales, las administraciones, los empleadores y los trabajadores, los especialistas en la cues-

ción de la violencia laboral, la policía y todos los demás interesados (como los grupos de defensa de los consumidores/pacientes y las Organizaciones no gubernamentales – ONG –) puede contribuir en gran medida a generar conciencia y sensibilidad hacia el problema de la violencia en el lugar de trabajo

- activar comités o equipos de salud y seguridad, que reciban informes de los incidentes de violencia, hagan encuestas sobre ellos y estudios sobre la violencia laboral, y respondan con recomendaciones de estrategias correctoras
- fomentar la participación de los trabajadores en esos equipos.

3.3 SENSIBLE A LA CULTURA Y AL GENERO Y NO DISCRIMINATORIO

Cultura

Si bien la violencia en el lugar de trabajo tiene importancia en todo el mundo, la comprensión y percepción de ella pueden ser diferentes en las distintas culturas. Esta diferencia cultural ha de tenerse en cuenta y debe tratarse adecuadamente :

- empleando una terminología adecuada que refleje el lenguaje comúnmente utilizado en una determinada cultura
- atribuyendo particular importancia a las formas de violencia en el trabajo que son especialmente considerables en una determinada cultura
- haciendo un esfuerzo especial para identificar y desvelar situaciones de violencia en el lugar de trabajo, que son difíciles de detectar y aceptar como realidades por causa de determinados condicionamientos culturales.

Género

Ha de reconocerse la dimensión del género. A las mujeres y a los hombres afecta, aunque de manera diferente, la violencia laboral y las mujeres están especialmente expuestas a determinados tipos de ella, como las agresiones sexuales. (*D. Chappell y V. Di Martino 2000*). En el sector de salud, en el que la violencia está tan generalizada que a menudo se considera parte del puesto de trabajo, está empleado un gran número de mujeres. La concentración de mujeres en los puestos poco remunerados y de bajo estatus social de este sector agudiza aún más el problema y hace que las mujeres sean en realidad un objetivo vulnerable o se las perciba como tal. Unas relaciones más igualitarias entre los géneros y la capacitación de las mujeres son de vital importancia para prevenir eficazmente la violencia en el sector de salud. Al intervenir en este aspecto ha de tenerse en cuenta la especificidad de las situaciones concretas que han de tratarse.

Discriminación

La violencia en el lugar de trabajo guarda una estrecha relación con la discriminación y la genera. Discriminación es cualquier distinción, exclusión o preferencia que surte el efecto de anular o menoscabar la igualdad de oportunidades o el trato en materia de empleo u ocupación, como los tratos que se dan sobre la base de la raza, el color, el sexo, la religión, las opiniones políticas, y el origen nacional o social. Toda política o medida contra la violencia laboral ha de dirigirse también a combatir cualquier forma de discriminación vinculada a esa violencia o causada por ella.

3.4 SISTEMÁTICO

Para desarrollar eficazmente los anteriores planteamientos, es esencial que la acción contra la violencia se ejerza de una manera sistemática.

En las primeras fases han de identificarse objetivos y estrategias de largo, medio y corto plazo, para dirigir la acción hacia la consecución de unos objetivos realistas en unos plazos acordados.

La acción debe articularse en una serie de pasos fundamentales que comprenden los siguientes :

- reconocimiento de la violencia
- evaluación de los riesgos
- intervención
- vigilancia y evaluación.



4. RECONOCIMIENTO DE LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

El pronto reconocimiento de los riesgos de violencia permite intervenir antes de que la violencia se manifieste. Aun cuando cada una de las condiciones previas y señales pueden deberse a otros factores, la presencia simultánea de todos ellos puede hacer necesarias las medidas contra la violencia. Ha de recordarse, sin embargo, que la violencia en el lugar de trabajo es siempre difícil de predecir y que es importante evitar los estereotipos y las etiquetas, que pueden dar origen a discriminación, especialmente al considerar los factores de riesgo en el plano individual.

Debe tenerse presente lo siguiente :

4.1 ORGANIZACIONES EN PELIGRO

Si bien todas las instituciones de salud están expuestas a la violencia laboral, unas corren riesgos mayores que otras. Esos riesgos deben evaluarse teniendo en cuenta la situación y las condiciones concretas en que opera cada una de ellas y prestando especial atención a las instituciones de salud que :

- están situadas en zonas urbanas, muy pobladas y de gran criminalidad
- son pequeñas y están aisladas
- están dotadas de personal escaso
- se encuentran bajo las presiones de la reforma y de los despidos de personal
- trabajan con recursos insuficientes, inclusive con equipos inadecuados
- funcionan en una cultura de tolerancia o de aceptación de la violencia
- trabajan con un estilo de dirección basado en la intimidación
- son conocidas por sus deficientes comunicaciones y relaciones interpersonales.

A este respecto, ha de prestarse atención también a los niveles anormalmente altos de ausencias por enfermedad, a los altos niveles de rotación del personal y al historial anterior de incidentes violentos.

4.2 POSIBLES AUTORES

Se han identificado varios factores de riesgo que pueden ayudar a prevenir la violencia en el lugar de trabajo, especialmente la violencia física.

Sin embargo, al abordar esos factores ha de evitarse por todos los medios etiquetar a las personas como posibles o supuestos autores de ella. El posible autor puede ser una persona del público, o un miembro

de la organización, u otra organización del sector de salud, o un paciente o cliente del servicio. Ha de pensarse también en que, en muchos casos, los autores son también víctimas de la violencia.

Antecedentes

Estos pueden incluir :

- un historial de comportamiento violento
- una infancia difícil
- problemas de abuso de sustancias psicotrópicas, siendo especialmente problemático el abuso del alcohol
- enfermedades mentales graves, cuyos síntomas no se están identificando o controlando adecuadamente mediante tratamientos terapéuticos
- acceso a armas de fuego o a objetos que pueden usarse como armas.

Señales de aviso

Pueden ser, entre otras :

- las posturas y actitudes agresivas u hostiles
- las manifestaciones repetidas de descontento, irritación o frustración
- las alteraciones del tono de la voz, el tamaño de las pupilas, la tensión muscular, sudor
- el aumento de estas señales y la aparición de situaciones tensas.

4.3 POSIBLES VÍCTIMAS

Se han identificado varios factores de riesgo que pueden ayudar a evitar la violencia en el lugar de trabajo. Como en el caso del autor, debe evitarse cuidadosamente cualquier etiquetado de la víctima.

Profesión

Aunque todas las profesiones del sector de salud corren riesgos de sufrir violencia laboral, algunas de ellas parecen correr riesgos especiales :

- las enfermeras y el personal de ambulancias : corren riesgos muy elevados
- los médicos, el personal auxiliar y el personal técnico : corren riesgos elevados
- todos los demás profesionales de salud : corren riesgos.

Vulnerabilidad real o percibida

Puede aplicarse a :

- los miembros de minorías
- las personas en formación o que están sustituyendo a otras
- los trabajadores en situación precaria
- los jóvenes
- las mujeres.

Experiencia/actitudes/aspecto externo

Pueden incluir:

- carecer de experiencia
- adoptar actitudes desagradables o irritantes
- falta de capacidades para enfrentarse a las situaciones
- llevar uniformes o etiquetas con el nombre.

Se ha demostrado que los uniformes y las etiquetas con el nombre pueden actuar como frenos o como desencadenantes de violencia en el lugar de trabajo, según las circunstancias. Por ello el hecho de llevarlos y el modo en que se llevan es cuestión que debe pensarse con cuidado y que ha de decidirse según la situación concreta de que se trate.



5. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

Uno de los primeros pasos que han de darse al estudiar la prevención de la violencia relacionada con el trabajo es hacer una evaluación o diagnóstico de los riesgos importantes y de las situaciones de riesgo, como parte esencial del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo y de la gestión general de las instituciones de salud. Esto debe incluir:

5.1 ANALIZAR LA INFORMACIÓN DISPONIBLE

Generalmente disponemos de una gran cantidad de información que debe aprovecharse adecuadamente. Para ello:

- deben analizarse cuidadosamente los documentos oficiales sobre incidentes, ausentismo y rotación del personal
- debe obtenerse y examinarse información sobre el estilo de dirección
- deben realizarse periódicamente inspecciones en el lugar de trabajo
- deben hacerse entre el personal encuestas periódicas generales y específicas de ciertas situaciones
- deben mantenerse debates con los trabajadores y sus representantes
- ha de mantenerse una relación constante con los servicios de salud en el trabajo
- han de mantenerse contactos con otros empleadores, Organizaciones de empleadores, organismos oficiales competentes, grupos de defensa de clientes y pacientes, y compañías de seguros.

5.2 IDENTIFICAR SITUACIONES DE RIESGOS ESPECIALES

Varias son las situaciones que se han calificado como situaciones con riesgos especiales de violencia en el trabajo. Los dispensadores de atención de salud están expuestos a toda una gama de tales situaciones que para esta categoría de trabajadores tienen una importancia especial por la gravedad y la frecuencia de la violencia laboral.

Situaciones de riesgos especiales

Los que trabajan solos

Quienes trabajan solos corren riesgos especiales de sufrir ataques físicos o sexuales. Muchos trabajadores del sector de salud, como el personal de enfermería que trabaja de noche o a domicilio, o hace su trabajo en soledad o en relativo aislamiento corren por ello un mayor riesgo de violencia.

Los que trabajan en contacto con el público

Un gran número de ocupaciones, muchas de ellas en el sector de salud, conllevan el contacto con el público. La exposición al público genera riesgos de violencia cada vez mayores.

Los que trabajan con objetos de valor

Siempre que los objetos de valor (por ejemplo, el dinero en efectivo, medicamentos, jeringuillas/agujas, equipos caros) están o parecen estar “fácilmente accesibles” hay un riesgo de que se cometan delitos y, cada vez más, delitos violentos. A ese riesgo están expuestos los trabajadores del sector de salud tales como los cajeros y quienes trabajan en la dispensación y almacenamiento de los medicamentos.

Los que trabajan con personas necesitadas

La frustración y la ira que provienen de la enfermedad y el dolor, los desórdenes psiquiátricos y el abuso del alcohol y de las sustancias psicotrópicas pueden influir en el comportamiento y hacer que las personas sean violentas de palabra o físicamente. La incidencia de la violencia a que se enfrentan los trabajadores que están en contacto con personas necesitadas es tan común que a menudo se considera parte del trabajo. Los trabajadores de atención de salud se encuentran en la vanguardia de esta situación.

Los que trabajan en un entorno cada vez más “abierto” a la violencia

La violencia en los contextos de atención de salud, que tradicionalmente se concentraba en unos pocos sectores, como los servicios de urgencias, se extiende hoy cada vez más a todos los sectores de trabajo.

Los que trabajan en condiciones de especial vulnerabilidad

Los procesos generalizados de reforma y los recortes de personal en el sector de salud son causa de que un número cada vez mayor de trabajadores se vean en empleos ocasionales y precarios, expuestos al riesgo de unas condiciones de trabajo deficientes y pérdidas de empleo, con los riesgos de violencia que ello conlleva.

Para evaluar plenamente la importancia concreta de las situaciones de especial riesgo en los distintos lugares de trabajo, ha de hacerse un análisis de la existencia de tales situaciones en cada lugar de trabajo y en cada categoría de los trabajadores empleados en él. Ésta es una condición previa esencial para intervenir de manera dirigida y eficaz y debe satisfacerse antes de iniciar cualquier intervención.



6. INTERVENCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO

Una vez reconocida la posibilidad de existencia de violencia y después de identificadas las situaciones de riesgo, debe actuarse para resolver la violencia.

6.1 CONDICIONES PREVIAS

Desarrollar una cultura del trabajo centrada en los aspectos humanos

Debe darse prioridad al desarrollo de una cultura del lugar de trabajo centrada en lo humano, basada en la seguridad y en la dignidad, en la no discriminación, en la tolerancia, en la igualdad de oportunidades y en la cooperación. Para ello es preciso promover activamente el desarrollo de procesos de socialización y nuevos estilos de gestión participativa y establecer un nuevo tipo de organización en la que :

- se recurra ampliamente al dialogo social y la comunicación
- la organización y el personal compartan una visión y metas comunes
- el director esté comprometido a combatir la violencia en el lugar de trabajo
- los servicios y responsabilidades estén descentralizados de modo que los directores, supervisores y trabajadores se hagan más conscientes de los problemas locales y puedan responder mejor a las necesidades de los pacientes
- la organización fomente que los problemas se compartan y se solucionen en grupo
- la organización facilite un entorno en el que se reconozcan las iniciativas del personal, se formulen comentarios y observaciones y se creen oportunidades para el desarrollo personal y profesional
- haya un entorno social muy fuerte y positivo.

Publicar una declaración explícita de política

La alta dirección, en consulta con todos los principales interesados, debe publicar una declaración explícita de intenciones en la que se reconozca la importancia de la lucha contra la violencia laboral.

Esa declaración debe contener como mínimo lo siguiente :

- una definición de violencia para que las personas sepan exactamente de qué se está hablando
- una declaración en la que se exprese un compromiso real de dar al problema de la violencia una gran prioridad en la organización
- un aviso de que no se tolerará ningún comportamiento violento o que intencionadamente engendre violencia
- la disposición a apoyar cualquier acción encaminada a conseguir un entorno libre de violencia

- una directriz en la que se ponga en claro que los supervisores y directores tienen el deber positivo de aplicar la política y de demostrar liderazgo con el ejemplo
- la dedicación a dotar a los directivos de la capacidad y los medios necesarios para aplicar la política general a todos los niveles en la organización
- una asignación de responsabilidad a las personas o equipos que tengan una capacidad y formación adecuadas para ejecutar la política
- la implantación de un sistema de reclamaciones que sea independiente y libre de toda represalia.

Aumentar la conciencia

Es esencial que la declaración de política vaya acompañada de iniciativas encaminadas a hacer a los directores, supervisores y personal, pacientes, clientes, proveedores y comunidades locales más conscientes de los efectos deletéreos de la violencia laboral, y de las ventajas de emprender un curso de acción inmediato para eliminarla o reducirla. Deben ponerse claramente de relieve las siguientes consecuencias de la violencia :

Para la persona :

El sufrimiento y humillación que produce la violencia conducen a una falta de motivación, pérdida de confianza y de autoestima y, si la situación se prolonga, se observan frecuentemente consecuencias como la enfermedad física, los desórdenes psicológicos o el abuso del tabaco, del alcohol o de los medicamentos.

En el trabajo :

La violencia en el lugar de trabajo es causa de perturbación inmediata, y a menudo duradera, de las relaciones interpersonales, de la organización del trabajo y del entorno laboral general, que produce un empeoramiento de la calidad del servicio prestado. Los empleadores soportan los costos directos de las responsabilidades jurídicas, del trabajo perdido y del aumento de los costos de las medidas de seguridad. Además probablemente soportarán también los costos indirectos de la disminución de la eficiencia y la productividad, del deterioro de la calidad de los servicios prestados, de la dificultad de contratar o retener personal cualificado, de la pérdida de imagen de la compañía y de la disminución del número de clientes.

En la comunidad :

La violencia en el lugar de trabajo puede llegar a producir desempleo y problemas psicológicos y físicos que perjudican la situación social de la persona. Entre los costos de la violencia se incluyen los de la atención de salud y la rehabilitación de larga duración para la reintegración de las víctimas, los costos del desempleo y del reciclaje de las víctimas que pierden o dejan su trabajo a consecuencia de esa violencia, y los costos de las discapacidades o invalidez cuando la capacidad de las víctimas para trabajar se ve afectada por la violencia laboral. Asimismo se ve amenazado el acceso del público a unos servicios de salud de calidad.

6.2 INTERVENCIONES EN LAS ORGANIZACIONES

Ha de darse gran prioridad a la intervención en la organización. Detectar el problema de ésta en el origen resulta frecuentemente mucho más eficaz y menos costoso que aumentar la capacidad de solución mediante intervenciones en el plano individual o que actuar sobre los efectos de la violencia en cada trabajador. Las intervenciones en las Organizaciones han de prepararse y adaptarse en función de situaciones concretas, y las prioridades de la intervención han de identificarse en consulta con los interesados locales. En la intervención en la organización pueden estudiarse los siguientes aspectos :

Dotación de personal

Debe asegurarse la presencia del personal adecuado, en número y cualificaciones, en particular :

- en los periodos de mayor actividad, durante los traslados de los pacientes, las respuestas de urgencia, las horas de las comidas y por la noche
- en las unidades de admisión, de urgencias o de cuidados intensivos
- para los pacientes con historial de comportamientos violentos o de actividades con grupos marginales.

El personal disponible ha de aprovecharse de la manera más eficaz y deben tomarse, con el personal interesado, disposiciones como las siguientes :

- preparar la rotación del personal para los trabajos especialmente exigentes, y de los que son nuevos en el puesto
- detallar cómo debe trasladarse el personal entre los distintos sectores de trabajo
- preparar turnos para que el personal esté alerta y cuente con ayuda si se producen situaciones de violencia
- preparar las asignaciones de modo que los trabajadores no se encuentren solos en situaciones peligrosas.

Estilo de dirección

La dirección es un punto de referencia natural dentro de las Organizaciones. Cuando la dirección da ejemplo de actitudes y comportamientos positivos en el trabajo, es probable que toda la organización haga lo mismo. Un estilo de dirección basado en la apertura, la comunicación y el diálogo, en el que son prioritarias las actitudes solícitas y el respeto a la dignidad de las personas, puede contribuir en gran medida a la eliminación de la violencia en el lugar de trabajo.

Información y comunicación

Entre la dirección y las unidades de trabajo

La circulación de la información y la comunicación abierta pueden reducir en gran medida el riesgo de violencia laboral al difuminar la tensión y la frustración entre los trabajadores. Son espe-

cialmente importantes para eliminar el tabú del silencio que muchas veces rodea los casos de acoso sexual y de intimidación y atropello.

Ha de fomentarse lo siguiente :

- sesiones de información
- reuniones del personal
- reuniones generales
- debates en grupos
- trabajo en equipo
- formación en grupos.

Con los pacientes y el público

Facilitar información oportuna a los pacientes y a sus parientes y amigos es de crucial importancia para reducir el riesgo de ataques y abusos verbales. Éstos suceden especialmente en situaciones de angustia y en los largos periodos de espera que se producen con frecuencia en los departamentos de accidentes o de urgencias. En particular :

- deben recopilarse, distribuirse, exponerse y aplicarse protocolos o códigos de conducta en los que se expliquen las obligaciones y los derechos de los pacientes y de los amigos y parientes
- deben darse a conocer las sanciones aplicadas en respuesta a la violencia cometida contra el personal.

Para los trabajadores que corren riesgos especiales

A los trabajadores que corren riesgos especiales, como los trabajadores de cuidados comunitarios o de atención a domicilio o el personal de ambulancias, debe facilitarse información sobre los riesgos que comportan determinadas situaciones, y han de tener a disposición unos canales de comunicación eficaces. Esto incluye :

- prever protocolos para informar al personal de que un compañero está fuera de su puesto, adónde ha ido y el tiempo aproximado en que se espera su vuelta. También debe haber procedimientos para reaccionar cuando los protocolos no se cumplen
- prever protocolos de urgencia para que el personal pueda pedir ayuda sin tener que explicar la situación y, por consiguiente sin alertar al agresor
- facilitar información sobre los posibles riesgos que implican los futuros contactos y su ubicación
- mantener vínculos con la policía local para adquirir información actualizada sobre los puntos problemáticos o los pacientes violentos que se conozcan
- prever sistemas de alarma como se indica a continuación bajo el título “diseño del puesto de trabajo”.

Prácticas laborales

Cambiar y mejorar las prácticas de trabajo es un modo sumamente eficaz y barato de difuminar la violencia laboral. Como cada situación laboral es única, debe emplearse una combinación de medidas que puedan responder a cada situación :

- la afluencia de clientes y la planificación de las citas deben adaptarse a las necesidades y a los recursos
- deben evitarse las aglomeraciones
- los tiempos de espera deben reducirse al mínimo
- deben concederse a los trabajadores unos márgenes de flexibilidad para que los pacientes no interpreten las normas y las políticas como obligaciones o limitaciones intolerables
- los trabajadores que hagan las visitas a domicilio deben, siempre que sea posible, telefonar o escribir para concertar las visitas, prever sus visitas a los sectores problemáticos en determinadas horas del día, por ejemplo, durante la mañana cuando las drogas se utilizan menos y el estado de embriaguez es menos frecuente
- los trabajadores de noche, especialmente las mujeres y quienes pasan de un edificio a otro o trabajan en sectores aislados de un edificio, deben, si es posible, trabajar juntos o próximos
- si es posible, ha de facilitarse el transporte a quienes trabajan de noche.

Diseño del puesto de trabajo

El diseño del puesto de trabajo es un factor esencial en relación con la violencia laboral. Cuando el diseño es eficiente :

- las tareas realizadas pueden identificarse como unidades completas de un trabajo, no como fragmentos
- los puestos de trabajo contribuyen en medida significativa a las operaciones totales de la organización, que el trabajador puede entender
- los puestos de trabajo conceden un grado de autonomía adecuado
- los puestos de trabajo no son excesivamente repetitivos ni monótonos
- se hacen comentarios y observaciones suficientes sobre la realización de las tareas y las posibilidades de desarrollo de las capacidades del personal
- los puestos de trabajo se enriquecen con una amplia variedad de tareas
- mejora la planificación de los trabajos
- debe evitarse la sobrecarga de trabajo
- el ritmo de trabajo no es excesivo
- se facilita el acceso a trabajadores de apoyo o a los miembros del equipo
- se dispone de tiempo para dialogar, compartir información y solucionar los problemas.

Horario de trabajo

Para que la violencia en el trabajo no se produzca ni se difunda, debe evitarse, con una gestión adecuada del tiempo, que la presión del trabajo sea excesiva :

- organizando el horario de trabajo en consulta con los trabajadores interesados, en la medida de lo posible
- evitando horarios de trabajo demasiado prolongados
- evitando recurrir excesivamente al trabajo en horas extraordinarias
- previendo tiempos de descanso adecuados
- creando equipos autónomos o semiautónomos que se ocupen de organizar su propio tiempo de trabajo
- manteniendo los horarios de trabajo regulares y previsibles
- haciendo que, en la medida de lo posible, los turnos de noche consecutivos sean mínimos.

6.3 INTERVENCIONES EN EL ENTORNO

Para prevenir la violencia laboral, deben identificarse y abordarse los problemas que se plantean en el entorno de trabajo. Esas intervenciones han de prepararse y adaptarse teniendo presentes las situaciones concretas y deben establecerse, en consulta con los interesados locales, las prioridades entre los diversos tipos de intervención que pueden hacerse. Las intervenciones en el entorno pueden hacerse en :

El entorno físico

Las características físicas del lugar de trabajo son factores de importancia crítica que pueden disminuir la violencia o activarla. Por ello debe prestarse especial atención al nivel y a los modos en que los trabajadores, los pacientes y los visitantes están expuestos a esos factores, y ha de tenderse también a la adopción de soluciones adecuadas, conformes con la legislación y la práctica vigentes, para reducir o eliminar cualquier consecuencia negativa. En particular :

- los niveles de ruido deben mantenerse en el mínimo posible, para evitar la irritación y la tensión entre los trabajadores, los visitantes y los pacientes
- los colores han de producir descanso y ser atractivos
- deben eliminarse los malos olores
- ha de mantenerse una buena iluminación para que mejore la visibilidad en todos los sectores, sobre todo en los accesos y en las zonas de aparcamiento y almacenamiento, especialmente por la noche
- deben adoptarse las medidas necesarias para que sean adecuadas la temperatura, la humedad y la ventilación, en particular en sectores en que se reúna mucha gente y en los climas cálidos
- deben mantenerse bien todas las estructuras físicas y los accesorios.

El diseño del lugar de trabajo

En el contexto concreto de la posible violencia y agresión en el lugar de trabajo, especialmente en los sectores abiertos al público, el diseño de los lugares de trabajo requiere especial atención e implica los siguientes factores adicionales :

Acceso

- debe proporcionarse un acceso seguro al lugar de trabajo y desde él
- debe reducirse al mínimo el número de los sectores de acceso del público a las instalaciones de salud
- deben instalarse servicios de seguridad en la entrada principal, cerca del camino de paso de los visitantes y en los departamentos de urgencias
- si son necesarios los chequeos en busca de armas, debe estudiarse con gran cuidado el modo de hacerlos con arreglo a la legislación y la práctica aplicables, para evitar todo riesgo innecesario
- los pacientes y visitantes han de poder identificar fácilmente la zona de recepción, que ha de ser también fácilmente accesible y visible para el resto del personal
- el acceso del público a la instalación principal de atención de salud debe estar regulado según protocolos acordados
- el acceso a los sectores reservados al personal (por ejemplo, zonas de vestuarios, y zonas de descanso) debe restringirse y limitarse al personal del centro de que se trate
- las zonas de aparcamiento de los vehículos del personal deben estar situadas en las proximidades del lugar de trabajo.

Espacio

- entre los visitantes y los pacientes debe haber espacio suficiente para que sean mínimas las interferencias personales y la creación de tensiones entre visitantes y pacientes
- debe preverse espacio suficiente para facilitar la prestación de los servicios
- debe preverse espacio suficiente para descanso del personal de salud
- deben preverse zonas de recepción espaciosas y tranquilas, y con espacio suficiente para el personal
- deben utilizarse barreras de protección para los trabajadores que corren riesgos especiales y para separar a los pacientes peligrosos de los demás pacientes y del público.

Salas de espera

- ha de haber asientos cómodos, especialmente si se producen esperas largas
- debe reducirse al mínimo el aburrimiento mediante actividades (por ejemplo, facilitando materiales de lectura, televisión, juguetes para los niños)

Accesorios y complementos

- los muebles deben disponerse de tal manera que no obstaculicen al personal
- en las salas de entrevistas y en las zonas de tratamiento de crisis, el mobiliario debe ser mínimo, ligero, sin ángulos ni bordes pronunciados y, si conviene, ha de estar fijado al suelo.

Locales

- las salas de tratamiento deben tener dos salidas y, si ello no es posible, han de estar dispuestas de tal manera que permitan una salida fácil
- las salas de tratamiento de los servicios de urgencia han de estar separadas de los sectores a los que tiene acceso el público
- ha de darse especial consideración a la posibilidad de reservar una sala independiente para los pacientes con perturbaciones emocionales, los pacientes intoxicados, grupos enemigos y otros casos similares, teniendo presente que, en determinadas circunstancias, el empleo de esa sala puede considerarse una discriminación y agravar la situación
- los lavabos, las zonas de comidas y bebidas, y los teléfonos públicos deben estar señalizados, ser fácilmente accesibles y estar bien mantenidos
- las zonas de no fumadores y de fumadores deben estar claramente identificadas
- debe respetarse lo más posible la privacidad.

Sistemas de alarma y cámaras de vigilancia

- en los sectores potencialmente peligrosos deben instalarse cámaras de vigilancia
 - cuando los riesgos son claros o previsibles, deben facilitarse a los trabajadores sistemas de alarma, como teléfonos, buscapersonas y radios de onda corta, para que, en caso de algún problema, alerten a otros compañeros o se lo comuniquen
 - se aconseja emplear sistemas silenciosos para evitar la reacción del agresor. Si no se dispone de esos sistemas, la víctima no debe utilizar los que tenga antes de que se haya marchado el agresor, para evitar reacciones violentas de éste
 - debe disponerse de un sistema de respuesta fiable para cuando se dispare la alarma
- el tipo de sistema de alarma dependerá de la evaluación del riesgo del sector de que se trate.

6.4 INTERVENCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS

Han de prepararse intervenciones destinadas a reforzar la capacidad de las personas para contribuir a la prevención de la violencia en el lugar de trabajo. Las intervenciones orientadas a las personas han de prepararse y adaptarse teniendo en cuenta las situaciones concretas y, en consulta con los interesados locales, debe establecerse cuáles de los distintos tipos de intervenciones son prioritarios.

Para ello se necesita lo siguiente :

Formación

La formación para hacer frente a la violencia en el trabajo debe basarse en un conjunto de medidas y ha de impartirse de manera continua o periódica, según las necesidades concretas, a todos los trabajadores y a sus representantes, a los supervisores y a los directores.

La formación debe incluir los aspectos siguientes :

- orientaciones en cuanto al entorno laboral, las políticas de gestión y los procedimientos de queja
- información acerca de los distintos tipos de violencia laboral, física, y psicológica y acerca de las mejores prácticas para reducirla
- información sobre la diversidad y la discriminación de género y la diversidad y discriminación cultural para desarrollar la sensibilidad hacia esos aspectos
- mejorar la capacidad de identificar posibles situaciones de violencia
- dotar de capacidades de trato personal y de comunicación para prevenir o posibles situaciones de violencia en el lugar de trabajo
- aumentar la competencia para las funciones concretas que han de desempeñarse
- preparar un “núcleo” de directivos y representantes de los trabajadores, experimentados, especialmente competentes y capaces de asumir la responsabilidad de interacciones más complejas
- formación y capacitación que reafirmen la confianza en sí, especialmente para las mujeres
- autodefensa, según se requiera en función de la evaluación de los riesgos.

En las directrices para determinadas profesiones deben identificarse asimismo las necesidades especiales de capacitación y las capacidades necesarias para hacer frente a la violencia laboral en circunstancias especiales.

Asistencia y asesoramiento

Ha de prestarse asistencia y asesoramiento a las personas para ayudarles a reconocer los peligros de su comportamiento actual y a cambiar su conducta o actitudes, por ejemplo la violencia doméstica, el abuso de sustancias, o los comportamientos resultantes del estrés, la depresión o el insomnio.

Promoción del bienestar

Mantenerse en buena forma física y en unas condiciones psíquicas de estabilidad emocional es un modo eficaz de hacer frente a la violencia en el lugar de trabajo. Ha de prestarse especial atención a fomentar la costumbre del ejercicio físico regular, unos hábitos adecuados de alimentación y sueño, las técnicas de relajación y las actividades de tiempo libre, especialmente las que conlleven contactos sociales entre los miembros del personal.

Resolver las exigencias del trabajo y de la familia, a veces superpuestas y contrarias entre sí, puede ser muy difícil y crear tensiones e insatisfacción. Facilitar los medios para reconciliar las respon-

sabilidades del trabajo con las de la familia – como facilidades de horario de trabajo, apertura de guarderías infantiles en los lugares de trabajo o prestar ayuda a los padres y madres solteros, puede contribuir eficazmente a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

6.5 INTERVENCIONES A POSTERIORI

Las intervenciones después del suceso deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones de la violencia laboral y a conseguir que esa violencia no se repita en el futuro. Deben ir orientadas no sólo a la víctima sino también al agresor, a los testigos y a todo el resto del personal directa o indirectamente afectado por un incidente o comportamiento violento.

Planes de respuesta

Deben prepararse y comprobarse de antemano planes de la dirección para tratar la violencia laboral y ayudar a todos los afectados por ella a solucionar los efectos desoladores y, muchas veces, incapacitadores de un incidente o comportamiento violento e impedir que aparezcan después graves problemas psicológicos.

Información y registro

Los sistemas de información y registro son esenciales para identificar los lugares de trabajo y las actividades en que la violencia puede plantear problemas. Deben comunicarse y registrarse todos los incidentes que impliquen violencia física o psicológica y aun los incidentes menores o posibles en los que no se ha causado daño.

El director debe establecer procedimientos para registrar todos los casos de violencia en el trabajo y ha de haber mecanismos para responder a tales casos. Los informes de esos incidentes deben examinarse periódicamente como indicadores para mejorar las medidas de seguridad aplicadas en el trabajo.

Todos los trabajadores deben saber como y dónde deben informar, sin miedo a las represalias ni a las críticas.

Ha de prepararse un formulario para obtener la información siguiente :

- dónde ha ocurrido el incidente, con descripción del entorno físico
- fecha y hora
- actividad en el momento del incidente
- detalles de la víctima
- detalles del supuesto autor
- relación entre la víctima y el supuesto autor
- relato de lo sucedido
- testigos

- resultado
- medidas adoptadas después del incidente
- eficacia de esas medidas
- recomendaciones para impedir que se produzcan en el futuro incidentes similares.

Debe alentarse también a los trabajadores a que comuniquen las condiciones o situaciones en que se ven sometidos a riesgos excesivos o innecesarios de violencia en el lugar de trabajo, y a que formulen sugerencias para reducir el riesgo de violencia o mejorar las condiciones de trabajo.

Tratamiento médico

Ha de disponerse de la posibilidad de tratamiento médico inmediato y todos los afectados por la violencia en el trabajo han de saber que existe esa posibilidad. Especial cuidado ha de tenerse cuando se trata con víctimas de agresiones sexuales, pues el examen médico puede recordarles la agresión y, por ello, puede causar una especial angustia.

Información a posteriori

La posibilidad de informar después de los acontecimientos debe ofrecerse a todos los afectados por la violencia laboral. Esa posibilidad incluye los aspectos siguientes :

- compartir la experiencia personal con otras personas para difuminar los efectos de la violencia
- ayudar a quienes se han visto afectados por la violencia en el trabajo a entender y asimilar lo que ha ocurrido
- ofrecerles seguridad y apoyo
- hacer que las personas se centren en los hechos y den información
- explicar las ayudas a las que pueden acudir.

Asesoramiento

También debe ponerse a disposición el asesoramiento por grupos especializados o de homólogos, según sea necesario. La institución de atención de salud debe proporcionar directamente asesoramiento por grupos especializados o grupos de homólogos, como parte de su servicio de salud en el trabajo o de psicología clínica o, si no se dispone de ellos, remitiendo a servicios externos.

Apoyo de la dirección

La dirección debe proporcionar apoyo inmediato y duradero a todos los afectados por la violencia en el lugar de trabajo.

En particular, la dirección debe :

- tratar las consecuencias inmediatas de la violencia
- reducir al mínimo las repercusiones de la violencia laboral cuidando o asesorando sobre permisos, costos y aspectos jurídicos
- dar información y apoyo a las familias de los afectados
- iniciar oportunamente una investigación interna
- seguir el caso durante todo el tiempo que sea necesario.

Representación y ayuda jurídica

Los sindicatos, las Organizaciones profesionales y, si es necesario, los compañeros han de involucrarse en la prestación de ayuda representativa y jurídica, según sea necesario. Esto conllevará :

- ayuda y apoyo en los trámites con la policía
- consultas con las fuentes de ayuda jurídica para ver las posibles opciones
- asistir a reuniones, investigaciones y audiencias
- acceso a formación en lo referente a violencia en el trabajo
- que un miembro de un grupo étnico y otra comunidad o grupo minoritario esté representado por otra persona de origen y antecedentes similares.

Procedimientos de queja

Debe disponerse de procedimientos que ayuden a resolver los problemas antes de que se deteriore más una situación, especialmente entre los trabajadores, supervisores, o directores. Esos procedimientos deben ser reuniones informales entre el reclamante y el director o instructor competente. También pueden organizarse reuniones para esclarecer aspectos con el supuesto autor o cualquier otra persona de que se trate, con asistencia de un representante de los trabajadores o del valedor de los trabajadores o de un compañero. Esas reuniones pueden ofrecer oportunidades para conciliación y para prevenir la violencia, u otros nuevos incidentes. Sin embargo, si no puede llegarse a una solución por este procedimiento, debe ofrecerse al reclamante una vía para presentar una reclamación, conforme a derecho y según la práctica, ante las autoridades jurisdiccionales.

El reclamante y el autor han de :

- ser recibidos en privado
- ser informados de que la organización tomará en serio la reclamación y que se hará todo lo posible para resolver el caso rápidamente
- ser asesorados acerca de lo que sucederá después
- recibir garantías de secreto
- ser protegidos contra toda posterior violencia y contra los rumores.

Rehabilitación

La recuperación después de la violencia en el trabajo puede necesitar un largo periodo de rehabilitación. Durante todo el periodo de rehabilitación, los trabajadores deben recibir apoyo, debe concedérseles todo el tiempo necesario para que se recuperen, pero también hay que animarles a volver al trabajo. Cuanto antes la víctima pueda volver al trabajo, más fácil le resultará unirse al grupo y habrá perdido menos de la información actual necesaria para su rendimiento en el trabajo. Sin embargo, al principio no ha de someterse a los trabajadores a una presión excesiva; y puede ser que la flexibilidad en forma de trabajo a tiempo parcial, tareas diferentes, o el apoyo a un compañero permitan a la víctima recuperar la confianza. Para las víctimas de la violencia en el trabajo es importante que, cuando vuelvan a él, se sientan en ese entorno seguros contra toda violencia física o psicológica.



7. EVALUACIÓN

La evaluación de la eficacia de los planes y medidas contra la violencia debe incluir :

- la vigilancia, en forma continua, y la publicación periódica de los resultados de las medidas aplicadas
- la participación de los trabajadores en la preparación de los criterios para la evaluación y para recibir de ellos periódicamente observaciones y comentarios para comprobar cómo les va y hacer las modificaciones necesarias
- organizar reuniones periódicas conjuntas de la dirección y los trabajadores para hablar de las medidas aplicadas
- revisar periódicamente el plan de gestión y evaluar la aplicación de la política general
- evaluar de nuevo la cultura del lugar de trabajo, la organización del trabajo y la calidad del entorno para responder eficazmente a la violencia laboral
- activar un ciclo de gestión de los riesgos para hacer de la lucha contra la violencia en el trabajo un proceso constante en las Organizaciones.



8. REFERENCIAS

Chappell, D. ; Di Martino, V. (2000), *La violencia en el trabajo*, segunda edición, Ginebra : Organización Internacional del Trabajo

Di Martino, V. (2002), *La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud – Estudio de casos por países : Brasil, Bulgaria, Líbano, Portugal, Sudáfrica, Tailandia, con un Estudio sobre Australia : Informe de síntesis* ; Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Hoel, H. ; Sparks, K. ; Cooper, C. (2000), *The cost of violence and stress at work and the benefits of a violence and stress-free working environment*, Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester. <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/econo/costs.pdf>

Krug, E.G. et al., eds. (2002), *World report on violence and health*, Geneva: World Health Organization

Nordin, H. (1995), *Fakta om vaold och hot I arbetet*, Solna, Sistema de información sobre las lesiones en el trabajo, Consejo sueco de salud y seguridad en el trabajo.

OIT/CIE/OMS/ISP PROGRAMA CONJUNTO SOBRE LA VIOLENCIA LABORAL EN EL SECTOR DE LA SALUD

Informes de estudio y documentos de trabajo

OIT/CIE/OMS/ISP (2002), *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud.

Di Martino, V. (2002), *La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud – Estudios de casos por países : Brasil, Bulgaria, Líbano, Portugal, Sudáfrica, Tailandia, con un estudio sobre Australia : Informe de síntesis* ; Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Estudios de casos por países

Palácios, M. ; Loureiro dos Santos, M. ; Barros do Val, M. ; Medina, M.I. ; de Abreu, M. ; Soares Cardoso, L. ; Bragança Pereira, B., *La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud – Estudio del caso de un país: Brasil*; Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Tomev, L. ; Daskalova, N. ; Ivanova, V., *La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud – Estudio del caso de un país: Bulgaria*; Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Deeb, M., *La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud – Estudio del caso de un país: Líbano*; Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Ferrinho, P. ; Antunes, A.R. ; Biscaia, A. ; Conceição, C. ; Fronteira, I. ; Craveiro, I. ; Flores, I. ; Santos, O., *La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud – Estudio del caso de un país: Portugal*; Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Steinman, S., *La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud – Estudio del caso de un país: Sudáfrica*; Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Sripichyakan, K. ; Thungpunkum, P. ; Supavititpatana, B., *La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud – Estudio del caso de un país: Tailandia*; Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Estudios temáticos

Cooper, C., Swanson, N. (2002), *La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud : situación actual*. Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud

Di Martino, V., *Relación entre el estrés laboral y la violencia en el trabajo en el sector de salud*. Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Referencias

Richards, J., *El tratamiento de las víctimas de la violencia en el trabajo*. Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.

Wiskow, C., *Directrices sobre la violencia en el trabajo en el sector de salud : Comparación de las principales directrices y estrategias nacionales conocidas: Reino Unido, Australia, Suecia, EE.UU.* Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud, documento de trabajo de próxima aparición.