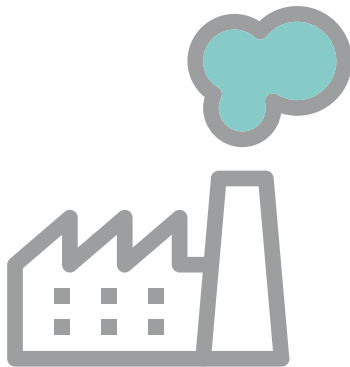


# La prevención de los riesgos psicosociales, una oportunidad para una empresa con futuro

**Violencia en el trabajo  
Acoso psicológico**



**41 %**  
Abordan el acoso  
**43,9 %**  
Abordan las amenazas

En España, un 41 % de las empresas dispone de procedimientos para abordar el acoso y un 43,9 % para tratar amenazas, insultos o agresiones por parte de clientes, pacientes, etc



**14 %**  
Conductas  
violentas

Trabajadores europeos afirman haber sufrido conductas violentas en el trabajo



**40 %**  
Trabajadores  
europeos

Creen que el estrés no se gestiona adecuadamente en su lugar de trabajo.



**5 %**  
Trabajadores  
españoles

Trabajadores españoles afirman sufrir algún tipo de discriminación en el último año. El 3 % acoso, el 4 % amenazas y el 1% violencia física

# Violencia en el trabajo

Distinguimos entre dos formas de ejercer la violencia:

- **Violencia laboral.** Comprende la intimidación (insultos, amenazas, agresiones físicas y psicológicas) ejercida contra un trabajador en busca de un determinado fin (económico, poder sobre el otro...) por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, seguridad y bienestar del trabajador.
- **Acoso psicológico (mobbing).** Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/as que actúan hacia ésta/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Esta exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.



# Violencia laboral

- **Violencia tipo I**

Este grupo se caracteriza porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. No existe un trato comercial o de usuario entre el agresor y la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. El mayor riesgo de sufrir violencia de este tipo lo tienen los establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxistas, etc

- **Violencia tipo II**

En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un

servicio ofrecido o que ofrece la propia víctima: un cliente, un paciente, un consumidor,... Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio, como seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados.

- **Violencia tipo III**

En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar donde se produce, o con algún trabajador concreto de tal lugar. Muchos son los escenarios que pueden plantearse en este grupo. El más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el agresor, por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es y el trabajador-víctima.

## Consecuencias de la violencia laboral

### **SOBRE LA ORGANIZACIÓN**

- Costes económicos y materiales
- Elevado absentismo
- Pérdida de prestigio
- Deterioro de la calidad del servicio
- Deterioro imagen de marca
- Altera las relaciones interpersonales
- Deteriora el clima laboral
- Aumenta la rotación
- Disminuye la eficacia y la productividad

### **SOBRE LAS PERSONAS**

- Daños físicos (contusiones, heridas...)
- Daños psicológicos (ansiedad, depresión, estrés ...)
- Estrés postraumático
- Desmotivación profesional

La intervención y asistencia frente a las lesiones producidas por violencia en el lugar de trabajo ha de tener las mismas características que las producidas ante cualquier accidente de trabajo. Este concepto incluye toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.

## Medidas de prevención de la violencia laboral

La implantación de un procedimiento específico de actuación ante situaciones de violencia en los centros de trabajo es la base a partir de la que se aplicarán las medidas para mejorar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores.

Algunas medidas a tener en cuenta:

- Medidas referentes al entorno de trabajo: mejoras en ambiente físico de trabajo (adaptación de infraestructuras más seguras, accesos y espacios de trabajo).
- Medidas referentes al procedimiento de trabajo: programas de atención al usuario, tiempos de espera, procedimientos de emergencia.
- Medidas referentes a la seguridad activa y pasiva: dispositivos de alarma, videocámaras, salidas alternativas, diseños de centros de trabajo seguros.
- Actuaciones de información y formación: estrategias de comunicación y habilidades sociales, resolución de problemas, manejo del estrés y gestión de las emociones.

Marginación



# Acoso psicológico en el trabajo

La situación de acoso psicológico fundamentalmente deriva de las relaciones sociales que se establecen en el trabajo y, además, existen determinadas características de la organización que favorecen este proceso:

- Ambigüedad y conflicto de rol
- Estilos de mando autoritarios
- Sobrecarga de trabajo
- Excesivo control
- Relaciones competitivas
- Agravios en las condiciones de trabajo
- Comunicaciones deficientes
- Falta de participación y autonomía

**Para que se produzca una situación de acoso debe existir:**

- 1.** Repetitividad y persistencia en el tiempo. No se establecen períodos temporales de referencia, sino que se valora la intensidad de las conductas.
- 2.** Relación asimétrica de poder entre víctima y acosador. La parte agresora dispone de recursos, apoyo y una posición superior a la de la víctima. Esta superioridad no siempre es jerárquica. También puede ser por antigüedad, mejor conocimiento de la organización, popularidad, etc.
- 3.** Intencionalidad. Hay una voluntad manifiesta por parte del agresor de infligir un daño a la víctima.

# Conductas de acoso

Las conductas de acoso tratan de atacar distintos ámbitos:

- La dignidad de la persona
- La capacidad profesional
- El estilo de vida privada
- Aspectos físicos y morales

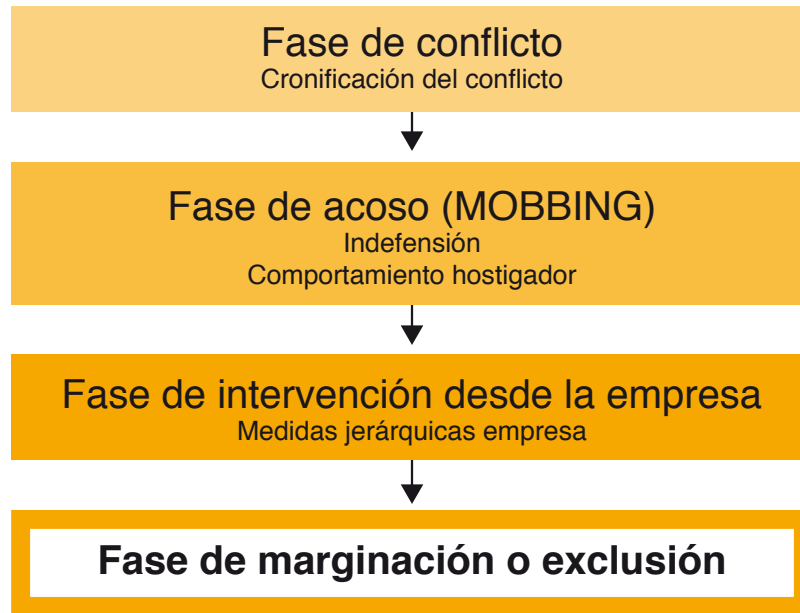
Éstas son las principales conductas de acoso psicológico en el trabajo

Acciones contra la reputación	Acciones contra el desempeño	Manipulación de la información	Situaciones de desigualdad
<ul style="list-style-type: none"><li>· Comentarios injuriosos</li><li>· Ridiculizando sobre: aspecto, gestos, voz, convicciones, estilo de vida</li><li>· Acoso sexual</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Sobrecarga de trabajo</li><li>· No acorde con competencias (shunting)</li><li>· Monótono, rutinario, sin sentido</li><li>· Demandas contradictorias</li><li>· Negación del trabajo</li><li>· Sin medios ni recursos</li><li>· Contra sus principios morales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Negación de información (puesto, funciones, etc)</li><li>· Comunicación hostil (críticas, amenazas públicas)</li><li>· Negación comunicación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Diferencias de trato</li><li>· Discriminación (salario, horario, vacaciones)</li></ul>



acoso

# Fases del acoso



Se distinguen cuatro fases en el desarrollo de una situación de acoso:

**1ª fase: Fase de conflicto.** Alguno de los conflictos de la organización se hace crónico.

**2ª fase: Fase de acoso.** Se ejercen las conductas de acoso. La duración de esta fase depende de las actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, compañeros, sindicatos e incluso de la dirección.

**3ª fase: Fase de intervención** desde la empresa. Se establecen medidas para la resolución positiva del problema: cambio de puesto, mediación, despido acosador, bajas médicas.

**4ª fase: Fase de marginación o exclusión de la vida laboral.** En caso de no encontrar solución en la fase anterior, la víctima compatibiliza el trabajo con temporadas de baja, o queda excluido definitivamente de mundo laboral.



# Consecuencias del acoso

## SOBRE LA ORGANIZACIÓN

- Disminución del rendimiento
- Disminuye la productividad
- Descenso en la capacidad creativa
- Aumenta el absentismo
- Aumento de las bajas laborales
- Aumento de accidentes de trabajo
- Deterioro clima laboral
- Dificulta el apoyo social
- Pérdida de motivación
- Problemas de comunicación
- Pérdida imagen pública
- Malas relaciones personales
- Costes económicos

## SOBRE LA VÍCTIMA

- **Efectos cognitivos y psíquicos:**
  - Dificultad para concentrarse
  - Depresión
  - Falta de iniciativa
  - Irritabilidad
  - Agresividad
  - Falta de confianza
  - Baja autoestima
- **Efectos físicos**
  - Dolor de estómago
  - Falta de apetito
  - Dolor muscular
  - Hiper o hipotensión
  - Sudoración
- Sequedad de boca
- Trastornos del sueño
- Cansancio y debilidad
- **Efectos laborales**
  - Abandono voluntario del trabajo actual
  - Despido
  - Incapacidad laboral
  - Dificultades para encontrar otro empleo
  - Dificultad para hacer frente a los compromisos económicos
  - Gastos de procesos legales costosos y prolongados

## SOBRE LA FAMILIA

- Ruptura de la relación o abandono del cónyuge
- Aislamiento total de la víctima en lo familiar y social
- Problemas en la relación de pareja
- Problemas con los hijos
- Retraimiento hacia sus familiares
- Falta de apoyo de los familiares

# Medidas de prevención del acoso psicológico

Al igual que en la violencia, es fundamental la implantación de un procedimiento específico de actuación ante situaciones de acoso psicológico en el trabajo. En este procedimiento se desarrollarán las medidas para prevenir estas situaciones.

- **Medidas de prevención primaria:** aquellas que se toman antes de la aparición de conductas de acoso.
  - Realizar una evaluación de riesgos psicosociales
  - Establecimiento de políticas de acoso y código de conducta
  - Procedimiento de actuación para la resolución de conflictos
  - Establecer unos canales claros de comunicación en la empresa
  - Formación y sensibilización en materia de acoso
  - Formación a los mandos en habilidades sociales, asertividad y liderazgo
  - Clarificar y delimitar las funciones y tareas de todos los puestos de trabajo de la empresa
  - Informar a los trabajadores de los sistemas de apoyo que tiene la empresa para estas situaciones
- **Medidas de prevención secundaria:** aquellas que se toman cuando ya han aparecido conductas de acoso. Deben ser actuaciones lo más inmediatas posible para evitar al máximo los efectos sobre la salud.
  - Comunicación directa con los implicados
  - Mediación laboral
  - Intervención vigilancia de la salud (médica , psicológica)
  - Programas de ayuda al empleado
  - Gestión de los aspectos organizativos que contribuyen a la generación de conductas de acoso (conflicto y ambigüedad de rol, estilos de mando, cargas de trabajo, etc.)
- **Medidas de prevención terciaria:** actuaciones para la reducción de los efectos y/o consecuencias derivadas de las conductas de acoso.
  - Reinserción y plan de acogida para la vuelta al trabajo
  - Programas de asistencia





# ASEPEYO

Urgencias 24 h

**900 151 000**

Servicio de Atención  
al Usuario

**900 151 002**



**Esta publicación, en el marco del Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social, está dirigida fundamentalmente a mandos intermedios de las empresas como ayuda en su labor diaria de velar por la seguridad y salud de sus equipos de trabajo.**