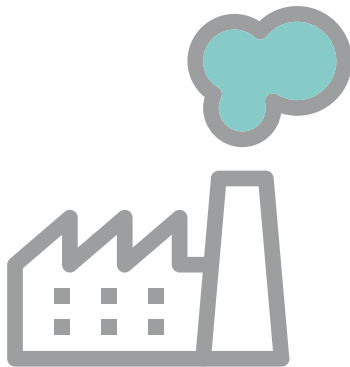


# La prevenció dels riscos psicosocials, una oportunitat per a l'empresa amb futur

**Violència en el treball  
Assetjament psicològic**



**41 %**  
Aborden l'assetjament

**43,9 %**  
Aborden les amenaces

A Espanya, el 41% de les empreses disposa de procediments per abordar l'assetjament i el 43%, per tractar amenaces, insults o agressions per part dels clients, pacients, etc.



**14 %**  
Conductes violentes

Treballadors europeus afirmen haver patit conductes violentes en el treball



**40 %**  
Treballadors europeus

Opinen que l'estrès no es gestiona prou bé en el seu lloc de treball



**5 %**  
Treballadors espanyols

Treballadors espanyols afirmen haver patit algun tipus de discriminació en l'últim any. El 3% per assetjament, el 4%, per amenaces i l'1, per violència física

# Violència en el treball

Distingim dues formes de violència:

- **Violència laboral.** Comprèn la intimidació (insults, amenaces, agressions físiques i psicològiques) contra un treballador/a amb què es persegueix una finalitat determinada (econòmica, poder sobre l'altre...) per persones alienes a l'organització on aquest/a treballa, inclosos els usuaris i clients, i que posen en perill la salut, la seguretat i el benestar.
- **Assetjament psicològic (mobbing).** Exposició a conductes de violència psicològica, dirigides reiteradament i prolongada en el temps, cap a una o més persones, per part d'una altra/es, des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut.



# Violència laboral

- **Violència tipus I**

Aquest grup es caracteritza perquè els qui duen a terme les accions violentes no tenen cap relació de tracte legítima amb la víctima. No hi ha tracte comercial o d'usuari entre agressor i víctima. Els casos més habituals es refereixen a accions pensant en robar. El risc més alt de sofrir violència d'aquest tipus el tenen els establiments comercials, bancs, emmagatzematge d'objectes valuosos, persones que treballen amb intercanvi de diners, taxistes, etc.

- **Violència tipus II**

En aquests casos hi ha algun tipus de relació professional entre la persona causant de l'acte violent i la víctima. La primera pot ser qui rep un

servei ofert o que la mateixa víctima ofereix: client, pacient, consumidor...

Normalment aquests fets violents es produeixen durant un tipus de servei de seguretat pública, com ara en conductors autobusos, personal sanitari, ensenyants, venedors o altres treballadors del sector públic o privat que presten serveis professionals.

- **Violència tipus III**

En aquest tipus de violència la persona causant té algun tipus d'implicació laboral amb el lloc on es produeix, o amb algun/a treballador/a en concret d'aquest lloc. Són diversos i variats els escenaris que es plantegen en aquest grup. El més comú és quan existeix implicació laboral directa entre agressor/a –per exemple, un empleat actual i/o un que ja no hi treballa– i treballador-víctima.

## Conseqüències de la violència laboral

### **SOBRE L'ORGANITZACIÓ**

Costos econòmics i materials  
Absentisme elevat  
Pèrdua de prestigi  
Deteriorament de la qualitat del servei  
Deteriorament de la imatge de marca  
Alteració de les relacions interpersonals  
Deteriorament del clima laboral  
Augment de rotacions  
Disminució de l'eficàcia i de la productivitat

### **SOBRE LES PERSONES**

Danys físics (contusions, ferides...)  
Danys psicològics (ansietat, depressió, estrès...)  
Estrès posttraumàtic  
Desmotivació professional

La intervenció i l'assistència davant de les lesions produïdes per violència en el lloc de treball ha de tenir idèntiques característiques com si es tractés d'un accident de treball qualsevol. Aquest concepte inclou tota lesió corporal que el treballador/a sofreixi per ocasió o a conseqüència de la feina que executi per compte d'altri.

## Mesures de prevenció de la violència laboral

La implantació d'un procediment específic d'actuació davant de situacions de violència en els centres de treball és la base a partir de la qual s'han d'aplicar mesures per millorar les condicions de salut i seguretat dels treballadors.

Algunes mesures a tenir en compte:

- Mesures referents a l'entorn de treball: millores en l'ambient físic (adaptació d'infraestructures més segures, accessos i espais de treball).
- Mesures referents al procediment de treball: programes d'atenció a l'usuari, temps d'espera, procediments d'emergència.
- Mesures referents a la seguretat activa i passiva: dispositius d'alarma, càmeres de vídeo, sortides alternatives, esquemes de centres de treball segurs.
- Actuacions de formació i d'informació: estratègies de comunicació i habilitats socials, resolució de problemes, gestió d'estrès i emocions.

# Marginaci



# Assetjament psicològic en el treball

La situació d'assetjament psicològic deriva bàsicament de les relacions socials que s'estableixen en el treball. A més, hi ha unes característiques de l'organització determinades que afavoreixen aquest procés:

- Ambigüitat i conflicte de rol
- Estils de comandament autoritari
- Sobrecàrrega de treball
- Control excessiu
- Relacions competitives
- Greuges de les condicions de treball
- Comunicacions deficientes
- Falta de participació i d'autonomia

**Perquè es produeixi una situació d'assetjament ha d'existir:**

- 1.** Repetitivitat i persistència en el temps. No s'estableixen períodes temporals de referència, sinó que es valoren les intensitats de les conductes.
- 2.** Relació asimètrica de poder entre víctima i assetjador. La part agressora disposa de recursos, suport i d'una posició superior respecte a la víctima. Aquesta superioritat no té perquè ser sempre jeràrquica. Pot ser també per antiguitat, per millors coneixements de l'organització, per popularitat, etc.
- 3.** Intencionalitat. Hi ha la voluntat palesa en l'agressor d'infligir un dany a la víctima.

# Conductes d'assetjament

Les conductes d'assetjament procuren atacar diferents àmbits:

- La dignitat de la persona
- La capacitat professional
- L'estil de vida privada
- Aspectes físics i morals

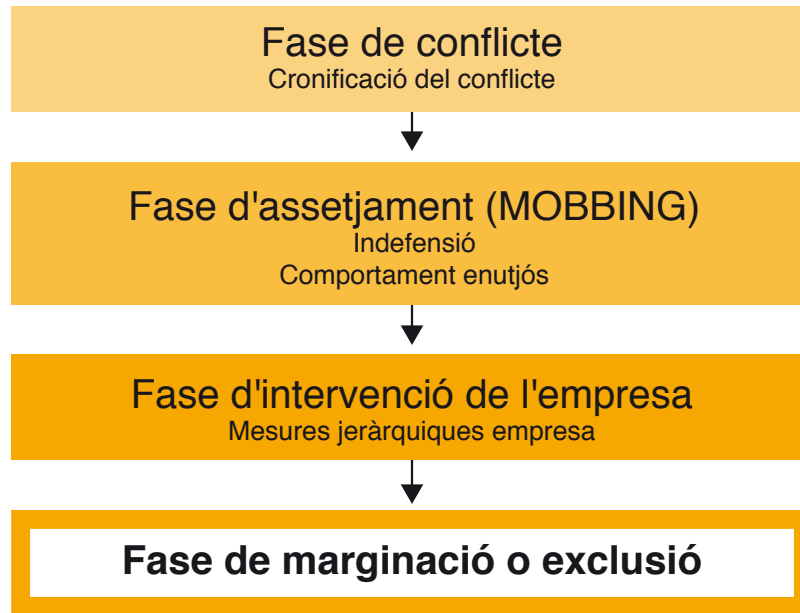
Aquestes són les conductes d'assetjament psicològic principals en el treball.

Accions contra la reputació	Accions contra l'acompliment	Manipulació de la informació	Situacions de desigualtat
<ul style="list-style-type: none"><li>· Comentaris injuriosos</li><li>· Ridiculització sobre: l'aspecte, els gestos, la veu, les conviccions, l'estil de vida</li><li>· Assetjament sexual</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Sobrecàrrega de treball</li><li>· No estar d'acord amb les competències (shunting)</li><li>· Monòton, rutinari, sense sentit</li><li>· Ordres, peticions contradictòries</li><li>· Negació del treball</li><li>· Sense mitjans ni recursos</li><li>· Contra els principis morals</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Negació de la informació (lloc, funcions, etc.)</li><li>· Comunicació hostil (crítiques, amenaces públiques)</li><li>· Negació de la comunicació</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Diferències de tracte</li><li>· Discriminació (salari, horari, vacances)</li></ul>



assetjament

# Fases de l'assetjament



Quatre fases en el desenvolupament d'una situació d'assetjament:

**1a fase: De conflicte.** Algun dels conflictes de l'organització es fa crònic.

**2a fase: D'assetjament.** S'exerceixen les conductes d'assetjament. La durada d'aquesta fase depèn de les actituds per evitar o negar la realitat per part del treballador/a, dels companys/es, dels sindicats i fins i tot de la direcció de l'empresa.

**3a fase: Fase d'intervenció de l'empresa.** S'estableixen mesures per a la resolució positiva del problema: canvi de lloc, mediació, acomiadament de l'assetjador/a, baixes mèdiques.

**4a fase: De marginació o exclusió de la vida laboral.** Cas de no trobar solució en la fase anterior, la víctima compatibilitza el temps de treball amb temporades de baixa, o queda definitivament exclòs del món laboral.



# Conseqüències de l'assetjament

## SOBRE L'ORGANITZACIÓ

- Disminució del rendiment
- Disminució de la productivitat
- Descens en la capacitat creativa
- Augment de l'absentisme
- Augment de baixes laborals
- Augment d'accidents de treball
- Deteriorament clima laboral
- Obstrucció suport social
- Pèrdua de motivació
- Problemes de comunicació
- Pèrdua imatge pública
- Deficients relacions personals
- Costos econòmics

## SOBRE LA VÍCTIMA

- **Efectes cognitius i psíquics:**
  - Dificultat de concentració
  - Depressió
  - Manca d'iniciativa
  - Irritabilitat
  - Agressivitat
  - Falta de confiança
  - Baixa autoestima
- **Efectes físics**
  - Dolors abdominals
  - Poca gana
  - Dolor muscular
  - Hiper o hipotensió
  - Sudoració
  - Sequedat de boca
- Trastorns del son
- Cansament i debilitat
- **Efectes laborals**
  - Abandonament voluntari de la feina actual
  - Acomiadament
  - Incapacitat laboral
  - Dificultats per trobar una altra feina
  - Dificultat per fer front als compromisos econòmics
  - Despeses de processos legals llargues i costoses

## SOBRE LA FAMÍLIA

- Ruptura de la relació o abandonament del cònjuge
- Aïllament total de la víctima en l'àmbit familiar i social
- Problemes en la relació de parella
- Problemes amb els fills
- Aïllament amb els familiars
- Falta de suport dels familiars

# Mesures de prevenció de l'assetjament psicològic

Igual que en la violència, és bàsica la implantació d'un procediment específic d'actuació davant de situacions d'assetjament psicològic en el treball. En aquest procediment s'han de desenvolupar les mesures per prevenir aquestes situacions.

- **Mesures de prevenció primària:** les que es prenen abans d'aparèixer les conductes d'assetjament.
  - Fer una avaluació de riscos psicosocials
  - Establiment de polítiques d'assetjament i de codi de conducta
  - Procediment d'actuació per a la resolució de conflictes
  - Establir uns canals clars de comunicació a l'empresa
  - Formació i sensibilització en matèria d'assetjament
  - Formació als comandaments en habilitats socials, assertivitat i lideratge
  - Aclarir i delimitar les funcions i tasques de cada lloc de treball de l'empresa
  - Informar els treballadors dels sistemes de suport que té l'empresa per a aquestes situacions

- **Mesures de prevenció secundària:** les que es fan a partir d'aparèixer les conductes d'assetjament.

Han de ser actuacions molt immediates per evitar al màxim els efectes sobre la salut.

- Comunicació directa amb els implicats
  - Mediació laboral
  - Intervenció vigilància de la salut (mèdica, psicològica)
  - Programes d'ajuda al treballador/a
  - Gestió dels aspectes organitzatius que contribueixen a generar conductes d'assetjament (conflicte i ambigüitat de rol, estils de comandament, càrregues de treball, etc.)
- **Mesures de prevenció terciària:** actuacions per reduir els efectes i/o les conseqüències derivades de les conductes d'assetjament.
    - Reinserció i pla d'acolliment per al moment de tornar a la feina
    - Programes d'assistència





# ASEPEYO

Urgències 24 h

**900 151 000**

Servei d'Atenció  
a l'Usuari

**900 151 002**



**Aquesta publicació, en el marc del Pla general d'activitats preventives de la Seguretat Social, s'adreça fonamentalment a comandaments intermedis de les empreses, com a ajuda en la seva labor diària de vetllar per la seguretat i la salut dels seus equips de treball.**