

## PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO (I): CONCEPTOS GENERALES

Agustín San Jaime García.

Jefe de Equipo. Subdirección General de Emergencias SAMUR-PC

Diplomado en Relaciones Laborales. Master en Prevención de Riesgos Laborales.

### El concepto de violencia como accidente de trabajo:

Se entiende como “violencia” a cualquier tipo de agresiones físicas, insultos, amenazas o cualquier otro tipo de menosprecio, vejación o humillación hacia un trabajador que, cuando dichos actos guardan algún tipo de relación con la actividad laboral, entran dentro de la categoría de accidente de trabajo (Ley General de la Seguridad Social), con todas las repercusiones que esto conlleva.

### Tipificación de la violencia en el ámbito laboral:

En función de las personas implicadas y su relación, la OSHA (Occupational Health and Safety), organismo de referencia sobre seguridad y salud laboral en los Estados Unidos de América (EEUU) y que podríamos entender como el homólogo a nuestro Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT), realizó la siguiente clasificación sobre los tipos de violencia en el trabajo<sup>1</sup>:

- **Violencia tipo I:** las acciones violentas son llevadas a cabo por personas que no tienen ninguna relación laboral con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el agresor y la víctima. El robo suele ser el principal motivo en este tipo de violencia, aunque no sería la primera vez que transeúntes que pasaban casualmente por donde estamos realizando una actuación, insultaran o agredieran a los componentes de una ambulancia sin aparente motivo o finalidad.
- **Violencia tipo II:** en estos casos sí existe algún tipo de relación profesional o de prestación de servicios entre el causante del acto violento y la víctima. Estos hechos se producen normalmente en el lugar donde se realiza la actividad profesional o se presta el servicio y los suelen realizar los destinatarios de los mismos (clientes, consumidores, pacientes, etc.) o las personas de su entorno que se encuentran allí presentes. Este es el caso que nos ocupa, cuando un equipo que está atendiendo a un paciente para el que hemos sido reclamados y resulta agredido por el propio paciente o por sus familiares o amigos en el entorno de la asistencia.

---

<sup>1</sup> Pérez Bilbao, J; Nogareda Cuixant, C; “Violencia en el lugar de trabajo”. NTP 489, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT). Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid 2001

- **Violencia tipo III:** en este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado 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 una disputa entre empleados o la dirigida desde un jefe a un subordinado. Cabría también aquí una relación íntima entre los implicados, o que el agresor eligiera ese centro de trabajo por algún tipo de recelo o simbolismo. Este último caso, en el que un ciudadano en apariencia común dispara indiscriminadamente contra un grupo de estudiantes en el interior de una escuela se ha visto desgraciadamente en países de nuestro entorno.

### **Causas de la violencia en nuestro entorno de trabajo:**

Sin entrar en la dicotomía clásica sobre si la maldad o bondad del hombre lo es o no por naturaleza<sup>2</sup>, o en las bases sobre el enfoque biopsicosocial de los factores que originan el comportamiento violento de las personas<sup>3</sup>, si se pueden determinar algunas de las causas inmediatas del comportamiento violento de los pacientes o personas de su entorno contra los componentes de los equipos operativos que los atienden, causas que estarían relacionadas con posibles conflictos de autoridad, cólera, frustración, problemas de comunicación<sup>4</sup> y otras alteraciones de la conducta por abuso de sustancias tóxicas o enfermedad.

Además en nuestro ámbito, como prestadores de un servicio público esencial para la comunidad, podemos describir situaciones como estas que llegan a desatar la violencia<sup>5</sup>:

- El ciudadano no puede elegir en muchos casos libremente ni a la institución ni al funcionario que le ha de atender, sería imposible elegir al bombero que nos ha de rescatar en un incendio, al policía que nos va a multar por una infracción de tráfico o a la enfermera que cuidará de nuestra intimidad en un traslado.
- A pesar de los medios legales de los que disponemos para exigir un trato adecuado o reclamar ante una mala atención por un servicio público, no se confía en su eficacia, las reclamaciones conllevan un gasto de tiempo calificado en muchas ocasiones como excesivo, y más excesivo suele ser el tiempo que tardan en ser resueltas.

---

<sup>2</sup> Mientras para los seguidores de Thomas Hobbes el hombre es malo por naturaleza, para los de Jean-Jacques Rousseau será la sociedad quién lo perversa.

<sup>3</sup> Renfrew, J.W.; "La agresión y sus causas". MAD SL. Sevilla 2005

<sup>4</sup> NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. INSHT. Madrid 2001

<sup>5</sup> San Jaime García, A; "Investigación de las causas y propuesta de medidas preventivas en situaciones de violencia ejercida contra el personal sanitario de un SEM". Madrid 2012

- La frustración ante situaciones que no pueden ser resueltas de la manera que desearía el ciudadano puede generar cierto sentimiento de rabia hacia el funcionario que *“parece no sentir lo más mínimo las desdichas ajenas”*.
- Los asuntos a tratar entre el ciudadano y el funcionario suelen estar dentro de la esfera más íntima y personal de aquel, se trata por tanto de sus enfermedades o de sus seres más queridos, de situaciones en ocasiones extremadamente graves.
- El estrés que genera el propio incidente; pensemos en un accidente de tráfico a primera hora de la mañana cuando a consecuencias del mismo el ciudadano ya no puede acudir al trabajo ni dejar a sus hijos en el colegio, aún no habiendo tenido lesiones de gravedad.
- También influye el afrontamiento de las situaciones por parte del personal funcionario. Pensemos en la activación emocional (arousal) del sanitario que a toda velocidad y aún a riesgo de su vida, acude a un supuesto infarto agudo de miocardio (IAM) y se encuentra un grupo de “graciosos” que tan sólo están cronometrando cuanto tarda en llegar la ambulancia, todo ello dentro del seno de una apuesta

Por tanto, todos estos serán factores a tener en cuenta a la hora de plantearse los medios para prevenir la violencia y, si esta se destapa, como intervenir o actuar para evitarla.

### **Consecuencias de la violencia en el trabajo:**

Siendo patente que cualquier tipo o forma de violencia ejercida puede perjudicar y dañar gravemente al que la sufre, las patologías más frecuentes<sup>6</sup> que sufren las víctimas de violencia en el trabajo son: el síndrome agudo de estrés y el trastorno de estrés postraumático, que afectan tanto al trabajador que ha sufrido la agresión grave como a aquel que ha sido testigo, especialmente en el caso de resultado de muerte.

También hay que tener en cuenta otras importantes consecuencias para la organización<sup>7</sup>, como son:

- Abandono de la organización o cambio de trabajo.
- Mayores índices de absentismo por enfermedad.
- Mayor rotación, traslado o peticiones de excedencia.
- Peticiones de jubilación anticipada.
- Disminución de la productividad.
- Incremento de quejas y pleitos.

---

<sup>6</sup> Mansilla Izquierdo, F.; “Otros riesgos psicosociales en el trabajo”. Manual de riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>. 6 Agosto 2012

<sup>7</sup> De Cantera, Cervantes y Blanch, 2008 en Mansilla Izquierdo, F; “Otros riesgos psicosociales en el trabajo”.

## **Bibliografía:**

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y su desarrollo reglamentario.
- Mansilla Izquierdo, F.; "Otros riesgos psicosociales en el trabajo". Manual de riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>. 6 Agosto 2012
- Pérez Bilbao, J; Nogareda Cuixant, C; "Violencia en el lugar de trabajo". NTP 489, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT). Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid 2001
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Renfrew, J.W.; "La agresión y sus causas". Editorial MAD SL. Sevilla 2005
- San Jaime García, A; "Proyecto de Investigación de las causas y propuesta de medidas preventivas en situaciones de violencia ejercida contra el personal sanitario de un SEM". Subdirección General de Emergencias SAMUR-PC. Ayuntamiento de Madrid. Madrid 2012