

VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO:

METAV

Silvia Teresa Cárdenas Rodríguez
Avilés 2010

VIOLENCIA COMO PROCESO Y COMO SUCESO

- *Violencia como proceso. Acoso.* Definido por el **SATA**.
- *Violencia como suceso:*
 - *Violencia interna* en momentos de máxima tensión.
 - *Violencia interna* entre compañeros desconocidos en empresas de alta rotación o trabajo por períodos cortos
 - *Violencia externa* entre trabajadores de distintas empresas que coinciden en el mismo lugar de trabajo
 - *Violencia externa* producida por un/mas cliente/usuario

- *“Un **incidente crítico** en el puesto de trabajo puede definirse como un acontecimiento que se produce en dicho puesto (o en su entorno), que causa un trauma emocional o psicológico en las personas expuestas directamente, e incluso indirectamente, a dicho acontecimiento. Se trata de un acontecimiento poderoso, ajeno o extraño al intervalo de las situaciones que componen la experiencia normal, cuya potencia le hace quedar fuera del control de los trabajadores afectados. Después de un incidente crítico, los sentimientos de los trabajadores sobre sus trabajos y puestos de trabajos pueden quedar gravemente afectados. La creencia de que no se tratan adecuadamente sus problemas puede arraigar, la productividad y la moral, decrecer, y las ausencias, demandas y rotación, aumentar.”*

Pérez, Nogareda, Martín y Sancho,2001

“La confluencia de riesgos de diversa naturaleza (físicos y psicológicos) en ciertos trabajos puede generar riesgos imprevistos o «emergentes» derivados de la interacción de los mismos (meta riesgos) que pueden gravar situaciones de por sí importantes.”
Niño, J. (2007)

Análisis violencia en el lugar de trabajo:

Doble dimensión

Riesgo de seguridad

Riesgo psicosocial

Conclusión: debemos valorar junto al riesgo “objetivo” de seguridad, las percepciones de los trabajadores respecto a la situación de seguridad personal en el lugar de trabajo.

ELEMENTOS QUE COMPONEN LA VIOLENCIA EXTERNA

- Componen el triangulo de interacciones:
 - Agresor (A)
 - Empresa (E)
 - Trabajador (T)
- Conceptos que subyacen:
 - Cliente/usuario → necesidades/expectativas
 - Lugar de trabajo → sistema
 - Afectado → víctima

Fases de implementación del modelo Meta-V para la evaluación y gestión del riesgo de violencia externa en el lugar de trabajo

1. Creación del grupo de trabajo
2. Análisis del lugar de trabajo y registro de incidentes (riesgo real).
3. Análisis de los sistemas de seguridad (recursos)
4. Análisis de la percepción de seguridad (riesgo percibido)
5. Toma de decisiones (análisis del ajuste entre seguridad y percepción de seguridad)
6. Acciones
7. Revisión del proceso

Fase 1. Creación del grupo de trabajo

- Misión: gestionar, desarrollar, supervisar y comprobar resultados cada unas de las fases
- Constituido por expertos siguientes áreas:
 - Dirección
 - PRL, Ergonomía-Psicosociología
 - Seguridad, protección, vigilancia
 - RLT y trabajadores
 - Servicio jurídico

Fase 2. Análisis del lugar de trabajo

El análisis a través de los segmentos es necesario para obtener: datos de fortalezas y debilidades de los lugares de trabajo (sistema)

Fase 2. Registro de incidentes críticos

Recomendaciones en el registro:

- Si es posible, registrar todos los incidentes para obtener la *frecuencia e intensidad* (si no fuera posible se recomienda *análisis prospectivo*)
- Se recomienda clasificar los elementos causantes en función de su forma de presentarse al materializarse el incidente:
 - **Factores latentes**
 - **Condiciones circunstanciales**
 - **Desencadenantes**

Resultados tras análisis de segmentos y registro

1. Fortalezas y debilidades del lugar de trabajo

2. Realidad estadística del fenómeno:

(sucesos, lugares, formas, tipo de agresor)

3. Nivel de presencia del riesgo:

¿existen espacios y tiempos críticos?

¿el riesgo está presente en todas las etapas del proceso productivo?

Fase 3. Análisis de los sistemas de seguridad (recursos)

Nivel de seguridad del puesto (cinco niveles en progresión):

- 1. Sistemas de Aviso (botón oculto, teléfonos directos, pautas de actuación: avisar a..)
- 2. Sistemas de Disuasión (dispositivos de videograbación, registro de entrada- salida-hora-DNI, Scanners)
- 3. Sistemas de Vigilancia y control (dispositivos de videovigilancia con salas de control)
- 4. Sistemas de presencia (presencia de “vigilantes” en espacios y/o tiempos críticos)
- 5. Sistemas de presencia y control (combinación de los niveles 2 y 3 con el 4)

Fase 4. Análisis de la percepción de seguridad (riesgo percibido)

Percepción de materialización y ocurrencia

Controlabilidad: ¿Existen elementos de control real por parte del operador?

Información: ¿Existe información sobre los recursos disponibles (control percibido)?

Protocolización: ¿Existen protocolos de cómo actuar?

Inescapabilidad: ¿Una vez que sucede, es fácil la huida o el apoyo de compañeros?

Asumibilidad: se considera al riesgo como inasumible en función de su percepción como frecuente, inminente, inescapable, incontrolable..

Fase 4

Nivel percibido de presencia del riesgo (independiente de los estadísticos de ocurrencia)

- Se considera que **no existe ningún riesgo** en este sentido.
- Se considera como un **suceso posible pero poco probable**, se considera que existen recursos suficientes.
- Existe una **convivencia con el riesgo**; se relatan vívidamente sucesos pasados de violencia mitificados se considera un peligro real, frecuente e inminente en cualquier tiempo y lugar.

Las declaraciones de los trabajadores no tienen que coincidir con las estadísticas reales son PERCEPCIONES

Fase 4

Tratamiento posterior a los sucesos de violencia

- Se reconoce la materialización del riesgo como “accidente laboral”
- ¿Existe apoyo médico y/o psicológico por parte de la empresa?, ¿Esta posibilidad es conocida por los trabajadores?
- ¿Existen indicadores de vulnerabilidad individual de los trabajadores potencialmente afectados?
- hipervigilancia por ocurrencia previa
- historial de trastornos mentales
- Otros

Fase 5. Toma de decisiones (análisis del ajuste entre seguridad y percepción de seguridad)

En función de las respuestas de las fases anteriores, el comité determinará en qué medida los puestos se encuentran en los siguientes estados:

A) A la luz del análisis de la seguridad real:

- Nivel de seguridad Insuficiente
- Nivel de seguridad suficiente

B) En relación al análisis de la percepción de seguridad:

- Infra-ajustada: Percepción de menor nivel de seguridad que el existente.
- Ajustada: Percepción de la seguridad acorde con la seguridad real.
- Sobre-ajustada: Percepción de mayor nivel de seguridad que el existente.

Fase 6. Acciones

- Matriz para dirigir las acciones a realizar:

	Percepción seguridad infra-ajustada	Percepción seguridad ajustada	Percepción seguridad sobre-ajustada
N. seguridad insuficiente	1.Ajustar seguridad 2.Formación sobre recursos	Ajustar seguridad	1.Ajustar seguridad 2.Sensibilización
N. Seguridad suficiente	Formación sobre recursos	Sin acciones	Sensibilización

Fase 7. Revisión del proceso

Una vez concluidas las fases, se revisarán los resultados obtenidos y el comité se reunirá periódicamente para analizar la evolución del problema