
ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO
Programa de Actividades Sectoriales

**Proyecto de repertorio
de recomendaciones prácticas
sobre la violencia y el estrés
en el sector de los servicios:
una amenaza para la productividad
y el trabajo decente**

**Informe para la discusión en la Reunión de expertos encargada
de elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas
sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios:
una amenaza para la productividad y el trabajo decente
(8-15 de octubre de 2003)**

Ginebra, 2003



OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA

ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO

Programa de Actividades Sectoriales

**Proyecto de Repertorio
de recomendaciones prácticas
sobre la violencia y el estrés
en el sector de los servicios:
una amenaza para la productividad
y el trabajo decente**

**Informe para la discusión en la Reunión de expertos encargada
de elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas
sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios:
una amenaza para la productividad y el trabajo decente
(8-15 de octubre de 2003)**

Ginebra, 2003

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA

Prólogo

La violencia y el estrés laborales en los sectores de los servicios afectan hoy día a millones de trabajadores de todo el mundo y se han convertido en una amenaza para la calidad de los servicios, la productividad y el trabajo decente en varios sectores. La violencia y el estrés laborales causan daños en los países industrializados y en los países en desarrollo, en el sector público y en el privado, así como en un amplio espectro de profesiones y de entornos laborales. Son cada vez más patentes los costos exorbitantes que estos fenómenos entrañan para el individuo, el lugar de trabajo y la comunidad, al cifrarse en días de trabajo perdidos y reflejarse en un aumento de las medidas de seguridad, de la atención sanitaria, de la rehabilitación a largo plazo y de los costos sociales indirectos. La violencia y el estrés pueden llegar a mermar la calidad de los servicios, a perturbar lugares de trabajo funcionales y eficaces, a socavar las relaciones interpersonales y la confianza entre colegas, y a convertir el lugar de trabajo en un sitio frío, inhóspito y, a veces, peligroso.

El problema de la violencia y el estrés está más difundido en los sectores de los servicios que en los sectores primario y secundario, pues en aquéllos los trabajadores tratan directamente con los clientes y los consumidores, o con el público en general¹. Si bien es cierto que este riesgo existe en la mayoría de los entornos laborales, no lo es menos que algunos sectores (por ejemplo, los de la enseñanza, la salud, la hotelería, el espectáculo y el transporte) y colectivos profesionales (como los taxistas, los trabajadores de los servicios de urgencias, el personal de enfermería y los profesores) se hallan particularmente expuestos a ellos. El presente Repertorio de recomendaciones prácticas se dedica con carácter específico a los sectores de los servicios, aunque muchas de las propuestas formuladas en él también podrían aplicarse, con las oportunas modificaciones, al sector manufacturero y a otras industrias.

La violencia puede ser física y moral, o psicológica, y revestir formas tan diversas como la de abusos verbales, agresiones físicas — incluido el homicidio —, *bullying* (o novatadas e intimidación), *mobbing* (o acoso moral), acoso en general, y estrés mental. La violencia en el lugar de trabajo puede ser *interna* (producirse dentro de la propia empresa, entre cargos directivos, supervisores y trabajadores), o *externa* (surgir entre trabajadores y terceros, o entre el personal y los clientes, pacientes, estudiantes, proveedores y el público en general).

Ahora bien, el estrés no siempre es un fenómeno negativo, ya que el trabajar bajo cierta presión, amén de ser algo normal, puede resultar incluso necesario para el buen desempeño de las tareas. Sin embargo, bien es verdad que cuando el estrés es intenso, continuo o reiterado, y la persona que lo experimenta no puede tolerarlo o carece de apoyo para ello, surte efectos nocivos que, en ocasiones, pueden provocar enfermedades físicas y trastornos psicológicos. El estrés laboral puede definirse como una reacción fisiológica y emocional de carácter perjudicial que se produce cuando los requisitos del empleo, el entorno laboral o la organización del trabajo no corresponden a las aptitudes del trabajador, a sus recursos o a sus necesidades. Las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo son las exigencias inherentes al puesto ocupado, la falta de control sobre la situación de uno mismo, los cambios, los conflictos entre funciones, las relaciones interpersonales, la

¹ Conviene señalar que el contacto directo entre los trabajadores y sus clientes o el público en general puede ser también un factor positivo en términos de satisfacción laboral, y un motivo que atrae a los aspirantes a un empleo hacia los sectores de los servicios.

falta de respaldo en el trabajo y la dificultad de lograr un equilibrio entre la vida laboral y fuera del trabajo. En el presente Repertorio se ha reservado en general el uso del término «estrés» a las formas negativas y nocivas del fenómeno designado.

La violencia y el estrés pueden exacerbarse mutuamente y a menudo guardan relación entre sí, si bien no siempre existe un vínculo entre ambos fenómenos (aunque el acoso, por ejemplo, es a un tiempo fuente de estrés y de violencia). Para paliar el estrés y la violencia resultan cada vez más eficaces los métodos holísticos, en que se toman en consideración tanto la salud de los trabajadores como su seguridad y su bienestar en aras de la mejora continua de los servicios que prestan. Es preciso analizar todas las causas que generan estrés y violencia, y se deben prever distintos tipos de intervención para neutralizarlas. También convendría dejar claro que la violencia y el estrés laborales no siempre se circunscriben a un mismo lugar de trabajo, toda vez que algunos trabajadores del sector terciario (por ejemplo, los del transporte y de distribución del correo) no tienen un lugar de trabajo fijo. Además, el riesgo de violencia o estrés puede originarse en el hogar o en el trayecto al trabajo, y afectar gravemente al lugar en que éste se desempeña; o, a la inversa, los efectos de la violencia y el estrés laborales pueden revelarse en el trayecto del trabajo al domicilio, en el hogar, con la familia o en sociedad.

El estrés y la violencia son cada vez más llamativos en el ámbito sectorial. En el *sector de la educación*, algunos incidentes dramáticos de violencia en que se utilizaron armas de fuego han polarizado la atención de buena parte de la población, mientras la proliferación de incidentes violentos y relacionados con el estrés, pero menos espectaculares, es motivo de gran inquietud. Como los empleadores, los trabajadores y otras partes interesadas de ese sector atribuyen especial importancia a la salud y la seguridad en las escuelas — respecto a los estudiantes, al personal docente y al propio entorno de aprendizaje —, no se puede dejar de tomar en consideración la violencia y el estrés en los análisis y las medidas preventivas. En el *sector de la salud*, la violencia es tan frecuente entre los trabajadores que están en contacto directo con personas en situación de peligro que puede considerarse como un factor inherente a su trabajo. De hecho, alrededor de una cuarta parte de los accidentes laborales ocurridos en un contexto de violencia se registran en los servicios de salud. En la mayoría de los medios de *transporte* (ferrocarriles, transporte urbano, aviones o taxis), los casos de agresión contra empleados y pasajeros son considerablemente más numerosos y graves desde hace unos años. El *sector de la hotelería y la restauración* está también muy castigado por la violencia laboral: entre los factores de riesgo inherentes al sector figuran los turnos de altas horas de la noche y primeras horas de la mañana, el trabajo en solitario y en establecimientos donde se sirve alcohol, y el manejo de dinero en efectivo en público. También se ha apuntado un aumento del riesgo de que los trabajadores de los *servicios de correos, la banca y el comercio* sufran episodios de violencia y estrés. En el anexo K se presenta una serie de análisis sucintos sobre la violencia y el estrés en determinados sectores o ramos de actividad de los servicios. Las conclusiones de las reuniones sectoriales celebradas por la OIT en los últimos años² han confirmado la necesidad de estudiar el tema de la violencia y el estrés en relación con el de la seguridad y la salud laborales en el ámbito sectorial.

Sobre la base de estas consideraciones, en su 279.^a reunión (noviembre de 2000), el Consejo de Administración de la OIT acordó que se celebrase una reunión de expertos en 2003 con miras a la elaboración de un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en los sectores de los servicios. Así, pues, en su 284.^a

² Véase, por ejemplo, las Notas sobre las labores de la OIT: *Reunión paritaria sobre la educación permanente en el siglo XXI: nuevas funciones para el personal de educación*, Ginebra, 10 a 14 de abril de 2000, y *Reunión sobre los servicios públicos de urgencia: el diálogo social en un medio en constante evolución*, Ginebra, 27 a 31 de enero de 2003.

reunión (junio de 2002), el Consejo de Administración convino en que la reunión de expertos se celebrara del 8 al 15 de octubre de 2003 y tuviera la siguiente composición: 12 expertos nombrados por los gobiernos, 12 expertos nombrados previa consulta con el Grupo de los Empleadores del Consejo de Administración, y 12 expertos nombrados previa consulta con el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración. Los 12 expertos gubernamentales serían nombrados por los Gobiernos de los siguientes países: Alemania, Argelia, Canadá, Dinamarca, Estados Unidos, Filipinas, Japón, Malasia, Mauricio, Perú, Reino Unido y Sudáfrica. Se inscribió asimismo en la lista de reserva a los siguientes países: Austria, Brasil, Burundi, Chile, Colombia, Croacia, Francia, Nueva Zelandia, Países Bajos, Polonia y Zimbabwe. También se decidió que la reunión tuviese por objeto el examen y revisión de un proyecto de documento, y la adopción de un Repertorio de recomendaciones prácticas sobre *La violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente*.

La OIT ha elaborado este proyecto de documento para su distribución a los Estados Miembros en mayo de 2003, a fin de recabar sus comentarios al respecto antes de que se celebre la reunión de expertos. Dichos comentarios se recopilarán y resumirán para su ulterior presentación a los expertos en septiembre de 2003.

Mediante las recomendaciones prácticas formuladas en la presente publicación se pretende facilitar pautas de orientación a los mandantes de la OIT, así como a todos los responsables de combatir la violencia y el estrés en los sectores de los servicios. Estas recomendaciones se han elaborado con base en un análisis del alcance, la índole y las causas de la violencia y el estrés en los servicios públicos y privados, y en atención a la relación que puede existir entre estos dos fenómenos. En ellas se determinan las funciones y responsabilidades propias de los gobiernos, de las organizaciones de empleadores y de trabajadores, del público en general, y de los consumidores y clientes. Además, mediante la determinación de los casos de violencia y estrés en los sectores de los servicios, su reconocimiento, evaluación, registro y notificación, en el Repertorio se sientan las bases para la elaboración de estrategias de evaluación, prevención, reducción, control y tratamiento de los riesgos con miras a paliar esos problemas. Finalmente, se concluye haciendo hincapié en la necesidad de elaborar políticas sobre la violencia y el estrés laborales en los sectores de los servicios mediante el diálogo y la cooperación entre los interlocutores sociales, la formación y un progreso continuo, así como mediante el análisis, la supervisión y la valoración conjuntos de las políticas y las prácticas aplicadas en el lugar de trabajo. En los anexos al Repertorio se presentan una reseña bibliográfica, una muestra de directrices publicadas sobre la violencia y el estrés, una lista de fuentes de derecho pertinentes, y un glosario de términos de uso corriente.

Se prevé que, después de la reunión de expertos, la OIT dé amplia difusión a este Repertorio y que se fomenten y propicien las actividades de diálogo social encaminadas a ponerlo en práctica en todo el mundo. El objetivo perseguido es lograr que las disposiciones articuladas en el Repertorio contribuyan a reducir o, incluso, eliminar a escala mundial el estrés y la violencia en los lugares de trabajo de los sectores, incluso, de los servicios.

Indice

Prólogo	iii
1. Disposiciones generales	1
1.1. Objeto y utilización del Repertorio de recomendaciones prácticas	1
1.2. Ambito de aplicación	2
1.3. Definiciones	2
1.4. Principios rectores.....	4
2. Cometidos y responsabilidades	6
2.1. Gobiernos.....	6
2.2. Los empleadores y sus organizaciones	7
2.3. Los trabajadores y sus organizaciones	8
2.4. El público en general, los consumidores y los clientes.....	9
3. Información, evaluación, determinación, registro y notificación de la violencia y el estrés en los sectores de los servicios.....	11
3. 1. Recopilación de información	11
3. 2. Evaluación del riesgo	11
3. 3. Tipificación de las situaciones y ocupaciones que entrañan riesgos especiales.....	12
3. 4. Factores de riesgo para las personas, los colectivos, los lugares de trabajo, las empresas y las entidades de mayores dimensiones.....	12
3. 5. Las señales que delatan un riesgo de violencia y los síntomas del estrés	12
3. 6. Registro y notificación en el lugar de trabajo	13
3. 7. Registro y notificación en los ámbitos sectorial, nacional e internacional	13
4. Estrategias para prevenir, reducir, controlar y combatir la violencia y el estrés.....	15
4.1. Idear estrategias para combatir la violencia y el estrés en el lugar de trabajo	15
4.2. Movilización, cooperación y creación de alianzas para combatir la violencia y el estrés.....	15
4.3. Información y capacitación sobre cuestiones relacionadas con la violencia y el estrés.....	16
4.4. Mejorar la organización del trabajo	18
4.5. Mejorar el entorno laboral.....	21
4.6. Las personas en un primer plano: intervenciones médicas y de otra índole	22
4.7. Procedimientos disciplinarios y de reclamación, planes de intervención, respaldo de la dirección, y representación	24
4.8. Privacidad y confidencialidad.....	26

5.	Elaboración de políticas sobre la violencia y el estrés en el lugar de trabajo en los sectores de los servicios.....	27
5.1.	Diálogo y cooperación entre los interlocutores sociales	27
5.2.	Evaluación conjunta de la violencia y el estrés en el lugar de trabajo	28
5.3.	Contenido básico de las políticas sobre violencia y estrés en el lugar de trabajo ..	28
5.4.	Supervisión y evaluación de las políticas aplicadas en el lugar de trabajo para combatir la violencia y el estrés	30
5.5.	Aprendizaje empresarial sobre cuestiones relativas a la violencia y al estrés.....	30

Anexos

Anexo A.	Bibliografía	31
Anexo B.	Directrices publicadas sobre violencia y estrés – Selección	34
Anexo C.	Textos jurídicos aplicables a la violencia y el estrés en el lugar de trabajo.....	38
Anexo D.	Situaciones y ocupaciones que presentan un riesgo especial de estrés	43
Anexo E.	Situaciones y ocupaciones que presentan un riesgo especial de violencia	45
Anexo F.	Factores de riesgo de violencia y estrés en los lugares de trabajo, empresas, organizaciones o grupos.....	47
Anexo G.	Factores de riesgo de estrés para las personas	48
Anexo H.	Factores de riesgo de violencia para las personas.....	49
Anexo I.	Indicios de riesgo especial de violencia.....	51
Anexo J.	Síntomas de estrés.....	52
Anexo K.	Información sobre la violencia y el estrés en determinados sectores.....	53
Anexo L.	Glosario de términos pertinentes	69

1. Disposiciones generales

1.1. Objeto y utilización del Repertorio de recomendaciones prácticas

1.1.1. Objeto

El presente Repertorio de recomendaciones prácticas (en adelante denominado «el Repertorio») tiene por objeto facilitar pautas generales de orientación para tratar el problema del estrés y la violencia en el lugar de trabajo en los sectores de los servicios. Se ha elaborado con el afán de que sea una herramienta de referencia básica para promover la elaboración de instrumentos similares en todos los ámbitos — nacional, regional, sectorial y del lugar de trabajo — orientados y adaptados con carácter específico a distintas culturas, situaciones y necesidades.

El Repertorio abarca las siguientes esferas fundamentales de actuación frente a la violencia y el estrés en el lugar de trabajo:

- determinación;
- evaluación del riesgo;
- prevención;
- política;
- formación;
- control y atenuación de las consecuencias;
- atención y apoyo a los trabajadores afectados, y
- supervisión y valoración.

1.1.2. Utilización

El presente Repertorio debería utilizarse con miras a:

- la elaboración de respuestas prácticas en todos los ámbitos: internacional, nacional, sectorial, empresarial y del lugar de trabajo;
- la promoción del diálogo, la consulta, la negociación y todas las formas de cooperación entre gobiernos, empleadores y trabajadores, organizaciones de empleadores y de trabajadores, otros organismos profesionales, especialistas en materia de estrés y violencia en el lugar de trabajo, y las partes interesadas, como por ejemplo colectivos de consumidores, usuarios o pacientes, y
- la aplicación de sus propias disposiciones: en las leyes, las políticas y los programas de actuación nacionales; en los acuerdos laborales, empresariales y sectoriales, y en las políticas y planes de actuación aplicables al lugar de trabajo.

1.2. Ambito de aplicación

El presente Repertorio es aplicable a todas las esferas de actividad económica de los sectores de los servicios, públicos y privados, en relación con los actos internos y externos de violencia laboral, y con el estrés en el lugar de trabajo.

1.3. Definiciones

A los efectos del presente Repertorio se utilizan (o proponen) las siguientes definiciones.

1.3.1. Estrés

Presión, tensión o exigencia respecto de la capacidad de adaptación del cuerpo y de la mente.

1.3.2. Estrés en el trabajo

Reacciones físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias, el entorno o la organización del trabajo no corresponden a las aptitudes del trabajador, a sus recursos, o a sus necesidades.

1.3.3. Tipos de estrés en el lugar de trabajo

El estrés positivo es el estrés normal y necesario para realizar el trabajo de forma satisfactoria.

El estrés negativo es el estrés intenso, continuo o prolongado, que puede provocar enfermedades físicas y trastornos psicológicos.

1.3.4. Violencia en el lugar de trabajo

Toda acción, incidente o comportamiento mediante el cual una persona es agredida, amenazada, ofendida, lesionada o humillada por otra en su trabajo o como consecuencia del mismo.

1.3.5. Tipos de violencia en el lugar de trabajo

Todo comportamiento que se aparte de una conducta razonable y que incluya, entre otros elementos:

- un comportamiento deliberado, destinado a lesionar o agredir físicamente a una persona, que desemboque en daños físicos o psicológicos;
- el abuso verbal, incluidas las palabrotas, los insultos o las expresiones irrespetuosas;
- un lenguaje corporal agresivo que exprese intimidación, desprecio o desdén;
- el acoso, incluidos el *mobbing*, (o acoso moral), el *bullying* (o novatadas e intimidación) y el acoso racial o sexual;

-
- la expresión de una intención de causar daño, incluidos el comportamiento amenazador y las amenazas verbales y escritas.

En los sectores de los servicios, la violencia en el lugar de trabajo puede ser *interna* (producirse dentro de la propia empresa, entre cargos directivos, supervisores y trabajadores), o *externa* (surgir entre trabajadores y terceros, o entre el personal y los clientes, pacientes, alumnos, proveedores y la población en general).

1.3.6. Otras expresiones pertinentes

Cliente/consumidor

A los efectos del presente Repertorio, los conceptos de cliente y consumidor se contraponen al de público en general, y designan al particular que recibe un servicio personalizado¹.

Autoridad competente

Ministerio, Departamento u otra autoridad pública facultada para emitir reglamentos, órdenes u otras disposiciones que tengan fuerza de ley.

Empleador

Persona u organización que emplea a trabajadores en virtud de un contrato en que se definen los derechos y deberes de ambas partes, de conformidad con la ley y la práctica nacionales. Pueden ser empleadores: los gobiernos, las autoridades públicas, las empresas privadas y los particulares.

Agresor

Toda persona que tiene el(los) comportamiento(s) violento(s) descrito(s) en la definición de *violencia en el lugar de trabajo* indicada *supra*.

Sectores de los servicios

A los efectos del presente Repertorio, se consideran sectores de los servicios: el comercio; la educación; los servicios financieros y profesionales; los servicios de salud; los servicios de hotelería, restauración y turismo; las industrias de los medios de comunicación y del espectáculo; los servicios de correos y de telecomunicaciones; los servicios públicos; los transportes; y los servicios de utilidad pública (agua, gas y electricidad).

Diálogo social

Todos los tipos de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre cuestiones de interés común relativas a la política económica y social.

Víctima

Toda persona que sufre el(los) acto(s) de violencia o el(los) comportamiento(s) violento(s) descrito(s) en las definiciones indicadas *supra*.

¹ Por ejemplo, pacientes, pasajeros, usuarios o el público.

Trabajador

Toda persona que tiene una relación de empleo con un empleador a quien presta servicios.

Representante de los trabajadores

Persona reconocida como tal por la ley o la práctica nacionales, de conformidad con el Convenio sobre los representantes de los trabajadores, 1971 (núm. 135).

Lugar de trabajo

Todo lugar controlado por un empleador, u otros lugares no controlados por él en los que se realicen actividades relacionadas con la prestación de servicios, independientemente del tamaño y de la ubicación del lugar de trabajo, así como del tipo de servicio prestado.

1.4. Principios rectores

1.4.1. *Respeto de las diferencias culturales*

Aunque el estrés y la violencia en el lugar del trabajo tienen un significado universal, su percepción y comprensión pueden variar de una cultura a otra. La diferencia cultural debería tomarse en consideración y tratarse de forma adecuada mediante:

- el uso de una terminología apropiada que refleje el lenguaje habitual de una cultura determinada;
- una atención especial a las formas de violencia en el lugar de trabajo que revistan particular transcendencia en un contexto cultural específico, y
- esfuerzos por determinar y desvelar las situaciones de violencia que se producen en el lugar de trabajo y que resultan difíciles de detectar y de aceptar como realidad en determinados entornos culturales.

1.4.2. *Igualdad entre hombres y mujeres*

En los sectores de los servicios, tanto las mujeres como los hombres resultan afectados por el estrés y la violencia en el lugar de trabajo, aunque de distinta manera. Es posible que las mujeres queden más expuestas al estrés y la violencia porque trabajan en sectores y ocupaciones particularmente vinculados al estrés; porque, al no existir disposiciones laborales que favorezcan la vida familiar, quizá experimenten mayor estrés cuando tienen responsabilidades familiares, o porque son blanco específico de determinados tipos de violencia, como el acoso sexual. La promoción de mayor igualdad entre hombres y mujeres podría facilitar la disminución del estrés y de la violencia en el trabajo.

1.4.3. *No discriminación*

En relación con el acoso, el estrés y la violencia pueden estar estrechamente vinculados a la discriminación. La política o las actividades de lucha contra el estrés y la violencia en el lugar de trabajo también deberían estar encaminadas a la promoción del trabajo decente y del respeto mutuo, así como a combatir la discriminación en el lugar de trabajo.

1.4.4. Diálogo social

La fructuosa aplicación de las políticas y los programas de lucha contra el estrés y la violencia presupone la colaboración y el diálogo entre empleadores, trabajadores y los representantes de ambos colectivos, así como con el gobierno, cuando proceda, y con la activa participación de los trabajadores afectados.

1.4.5. Un medio ambiente saludable en el trabajo

El medio ambiente de trabajo debería ser, en la medida de lo posible, saludable y seguro para todas las partes interesadas, a fin de prevenir la violencia en el lugar de trabajo y de controlar el estrés, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155). Un medio ambiente saludable en el trabajo favorece una salud física y mental óptima en relación con el trabajo, y la adaptación del volumen y de las características del trabajo a las aptitudes de los trabajadores en función de su estado de salud físico y mental.

La prevención consiste en aplicar estrategias destinadas a prevenir la violencia en el lugar de trabajo y a reducir al mínimo las consecuencias del estrés negativo, haciendo hincapié en la evaluación del riesgo, la erradicación de las causas y la valoración de cada intervención a largo plazo. Las medidas preventivas para mejorar el medio ambiente laboral, la organización del trabajo y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo han demostrado ser particularmente eficaces, en particular gracias a la promoción del trabajo en equipo y de la participación de los trabajadores en el proceso de mejora. Los interlocutores sociales se hallan en una posición inmejorable para promover los esfuerzos de prevención, en particular atendiendo a la conveniencia de modificar las actitudes y los comportamientos de las personas a través de la información y la formación, y de tratar los factores socioeconómicos.

2. Cometidos y responsabilidades

2.1. Gobiernos

2.1.1. Medidas preventivas

Las autoridades competentes deberían proporcionar el contexto necesario para eliminar la violencia y reducir el estrés en el lugar de trabajo en los sectores de los servicios. Los gobiernos deberían llevar la iniciativa en el desarrollo de medidas preventivas como las siguientes:

- *Pautas de orientación.* Los gobiernos deberían sentar pautas de orientación para ayudar a los empleadores y a los trabajadores a poner en práctica las oportunas medidas preventivas en los ámbitos nacional y sectorial. Asimismo, deberían velar por que las estrategias y los programas de prevención se apliquen a todos los trabajadores de los sectores de los servicios, con independencia de su situación en el empleo, su origen étnico, su edad y su sexo. Finalmente, también podrían propugnar la adopción de medidas en la sociedad civil, tanto por parte de los clientes y los usuarios, como de los trabajadores y los empleadores, para fomentar la disminución de la violencia, el estrés y el acoso en los sectores de los servicios.
- *Legislación.* Para lograr una orientación de tipo preventivo, los gobiernos deberían reconsiderar los marcos normativos y, cuando proceda, revisar las legislaciones sobre salud y seguridad, trabajo, medio ambiente y otros ámbitos, en consulta con los interlocutores sociales pertinentes y los expertos en violencia y estrés laborales.
- *Recursos financieros.* Los gobiernos deberían calcular, cuando sea posible y en consulta con los interlocutores sociales y otras partes interesadas, los costos financieros que entrañan la violencia y el estrés laborales, e intentar movilizar los recursos financieros necesarios a escalas local y nacional con miras a la aplicación de medidas preventivas eficaces.
- *Colaboración regional e internacional.* Los gobiernos deberían propiciar y respaldar la colaboración en los ámbitos regional e internacional mediante los organismos intergubernamentales y todas las partes interesadas, a fin de centrar la atención internacional en la violencia y el estrés negativo en el trabajo en los sectores de los servicios.
- *Asistencia internacional.* Los gobiernos deberían recabar, en su caso, asistencia internacional para respaldar los programas de prevención nacionales. Asimismo, deberían apoyar las iniciativas destinadas a propiciar las campañas internacionales para mejorar el acceso a la información referente a las medidas de prevención de la violencia y el estrés laborales.

2.1.2. Control de la aplicación e inspección

Las autoridades competentes deberían facilitar información y asesoramiento técnicos a los empleadores y los trabajadores sobre la manera más eficaz de aplicar la legislación y los reglamentos articulados para prevenir la violencia y reducir el estrés en el lugar de trabajo. Los gobiernos deberían reforzar las estructuras y los procedimientos de control de la aplicación, asesoramiento e inspección, y preconizar, por ejemplo, que se incrementen

los conocimientos teóricos y prácticos de los inspectores de la seguridad y salud en el trabajo, y se amplíe el ámbito de competencia de los tribunales laborales.

2.1.3. Mitigación

Los gobiernos deberían promover la atención y el apoyo a las víctimas de la violencia y el estrés laborales por conducto de programas públicos de atención sanitaria. A estos efectos debería facilitarse, en su caso, el acceso a tratamientos adecuados, y deberían aprovecharse los regímenes de seguridad social y otras iniciativas estatales pertinentes.

2.1.4. Vulnerabilidad

Los gobiernos deberían velar por que se definan los colectivos de trabajadores susceptibles de ser víctima de violencia o de sufrir estrés en el trabajo, adoptar estrategias para superar los factores que hacen vulnerables a estos últimos y analizar los aspectos sectoriales de esta vulnerabilidad. Asimismo, deberían hacer cuanto esté en sus manos por garantizar la adopción de programas de prevención adecuados para esos trabajadores. Al concebir y aplicar dichos programas, los gobiernos deberían prestar especial atención a:

- *Los trabajadores con empleo precario.* Al concebir las medidas preventivas y aplicarlas, los gobiernos deberían tener en cuenta los cambios que en el mercado de trabajo hayan hecho aumentar el porcentaje de la mano de obra que trabaja en pequeñas empresas, ya sea con contrato, o bien en régimen de subcontratación, empleo por cuenta propia o empleo eventual. Los gobiernos deberían hacer extensivos a estos trabajadores sus programas de prevención de la violencia y el estrés laborales, incluidos los programas de formación, información y asistencia *in situ*.
- *Los menores y los jóvenes.* En el marco de los programas de erradicación del trabajo infantil, los gobiernos deberían velar por que se preste especial atención a la vulnerabilidad de los niños y de los jóvenes a la violencia y el estrés laborales.

2.1.5. Investigación

Las autoridades competentes deberían propugnar la elaboración de políticas basadas en la experiencia para lograr una coherencia entre los países, movilizar a los interlocutores sociales, garantizar que los regímenes de seguro de indemnización para los trabajadores sigan siendo viables y facilitar la prevención. Los gobiernos deberían financiar y fomentar la investigación, amén de determinar y publicar los estudios realizados sobre casos de prácticas recomendadas. Entre las tareas de investigación deberían incluirse análisis en que se atiende a las cuestiones de género. Los datos deberían desglosarse, en la medida de lo posible, por sectores concretos, por sexos, ocupaciones, edades, situaciones de empleo y ámbitos geográficos, sin olvidar los aspectos culturales. Al analizarse estos datos también convendría tener presente que no todos los incidentes de violencia laboral se notifican y que falta información sobre el estrés.

2.2. Los empleadores y sus organizaciones

2.2.1. Políticas y procedimientos

Los empleadores y sus organizaciones deberían garantizar y fomentar la existencia de un lugar de trabajo exento de violencia y en el que se prevenga la generación de un estrés excesivo o prolongado. A estos efectos, los empleadores deberían celebrar consultas con

los trabajadores y sus representantes a fin de elaborar y aplicar políticas y procedimientos adecuados para eliminar los riesgos de violencia en el lugar de trabajo y reducir la exposición al estrés laboral. Dichos procedimientos y políticas deberían abarcar los siguientes aspectos:

- *Reducción y control de los riesgos.* Los empleadores deberían velar por que se evalúen constantemente los riesgos en el lugar de trabajo. Asimismo, los empleadores, los trabajadores y los representantes de ambos colectivos deberían cooperar en la elaboración de estrategias apropiadas de evaluación de los riesgos y reaccionar adecuadamente a las repercusiones económicas y sociales que tienen la violencia y el estrés laborales en el individuo, el lugar de trabajo, la organización, los usuarios y los clientes. Los empleadores deberían adoptar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, disposiciones para que con medios preventivos adicionales se mitiguen los demás imponderables asociados al desempeño de tareas muy arriesgadas, y realizadas en circunstancias especiales o en momentos concretos del día o la noche.
- *Acuerdos de ámbito nacional, sectorial y empresarial, o en el lugar de trabajo.* Los empleadores deberían procurar incluir en los acuerdos de ámbito nacional, sectorial y empresarial o del lugar de trabajo disposiciones relativas a la prevención de toda forma de violencia y estrés laborales.
- *Políticas de personal.* Los empleadores deberían adoptar políticas y prácticas de personal que promuevan el respeto mutuo y la dignidad en el trabajo. Para coadyuvar a un cambio de comportamiento en los individuos, los empleadores también deberían velar por que el compromiso con la prevención de la violencia y el estrés laborales se recompense y valore en los informes de evaluación profesional.
- *Procedimientos disciplinarios y de reclamación.* Los empleadores deberían poder poner a disposición de los trabajadores y de sus representantes procedimientos de reclamación con miras a la tramitación de los conflictos laborales. Sobre las alegaciones de toda forma de violencia debería mantenerse, en la medida de lo posible, una confidencialidad estricta hasta tanto finalicen las investigaciones pertinentes.

2.2.2. Información y formación

Los empleadores deberían emprender y apoyar en los lugares de trabajo programas de información, educación y formación para los trabajadores con respecto a la prevención de la violencia y el estrés laborales, a la política y las estrategias vigentes en la empresa, y a la ayuda destinada a los trabajadores en caso de estrés o violencia.

2.3. Los trabajadores y sus organizaciones

2.3.1. Reducción y eliminación de los riesgos

Los trabajadores deberían poner toda la diligencia que razonablemente quepa esperar de ellos para reducir y eliminar los riesgos vinculados a la violencia y al estrés en el lugar de trabajo. A fin de cumplir ese objetivo, los trabajadores y sus organizaciones deberían:

- Cooperar con los empleadores en la elaboración de estrategias de evaluación y políticas adecuadas para prevenir los riesgos. En estas políticas y estrategias debería reconocerse el derecho de los trabajadores y de sus representantes a exigir mediante

procedimientos de reclamación o disciplinarios el cumplimiento de los contratos laborales y otros derechos vinculados al lugar de trabajo.

- Asistir a los empleadores y animarles a elaborar y aplicar políticas y prácticas de personal que disuadan toda forma de violencia y estrés negativo en el lugar de trabajo.
- Procurar incluir en los acuerdos nacionales, sectoriales y empresariales, o del lugar de trabajo, disposiciones en materia de prevención y control de la violencia y el estrés laborales.
- Utilizar las estructuras sindicales existentes y las organizaciones de base comunitaria encargadas de la seguridad, para difundir la información relativa a la prevención de la violencia y el estrés en el lugar de trabajo y, en particular, información periódicamente actualizada sobre los derechos de los trabajadores.
- Preparar cursos de formación para los representantes de los empleadores y colaborar con los empleadores en la concepción y la organización de cursos de formación para todos los trabajadores acerca del estrés y la violencia en el lugar de trabajo.
- Velar por que los trabajadores y sus representantes de seguridad y salud estudien, en consulta con los empleadores, los factores que aumentan el riesgo de violencia y estrés laborales en determinados lugares de trabajo o en la realización de ciertas actividades.

2.3.2. Actividades de promoción e información

Los trabajadores y sus organizaciones deberían colaborar con los empleadores, sus organizaciones, los clientes y los gobiernos para aumentar la sensibilidad a los riesgos de violencia y estrés laborales en los sectores de los servicios, y para idear estrategias preventivas. Asimismo, las organizaciones de trabajadores deberían fomentar la solidaridad transnacional mediante agrupaciones sectoriales, regionales e internacionales que pongan de relieve los riesgos derivados del estrés y la violencia en el lugar de trabajo e incluyan el tema en las campañas por la seguridad y la salud en el trabajo, y por los derechos de los trabajadores.

2.4. El público en general, los consumidores y los clientes

Los consumidores, los clientes y el público en general han de ser protagonistas en la prevención de la violencia y el estrés negativo en el lugar de trabajo en los sectores de los servicios. Convendría recabar, cuando proceda, la intervención del público y de los representantes de los principales colectivos de clientes en la elaboración de las políticas y estrategias para prevenir la violencia laboral y reducir el estrés negativo en el lugar de trabajo. Asimismo, debería alentarse, en su caso, el apoyo y la participación de los medios de comunicación, las instituciones educativas y de investigación, los especialistas en violencia y estrés en el lugar de trabajo, los grupos de defensa de los consumidores, la policía y los profesionales de la jurisdicción penal, así como las ONG que trabajan en el ámbito de la violencia, el estrés, la salud, la seguridad y los derechos humanos en el lugar de trabajo. Esta comunidad ampliada debería contribuir a la adopción de medidas para:

- conformar una red de información y conocimientos especializados sobre este tema;
- aumentar la sensibilidad a los riesgos de violencia y estrés negativo en el lugar de trabajo;

-
- elaborar políticas y procedimientos coordinados para combatir la violencia y reducir el estrés negativo en el lugar de trabajo;
 - emprender actividades de formación y educación sobre cuestiones relacionadas con la prevención de la violencia y el estrés en el lugar de trabajo, y
 - crear estructuras de apoyo para la prevención y el control de los incidentes de violencia en el lugar de trabajo y de los problemas vinculados al estrés profesional.

3. Información, evaluación, determinación, registro y notificación de la violencia y el estrés en los sectores de los servicios

3.1. Recopilación de información

Buena parte de la información disponible procede generalmente de fuentes oficiales y oficiosas, y debería aprovecharse convenientemente. Entre ella, valga destacar:

- la información procedente de las autoridades judiciales sobre homicidios, agresiones, *mobbing* y *bullying* en el trabajo;
- la información sobre denuncias por acoso recogida por diversos organismos de defensa de la igualdad;
- los datos de la policía sobre homicidios, agresiones, amenazas, *mobbing* y *bullying* en el trabajo;
- los datos de las autoridades encargadas de velar por la seguridad y la salud en el trabajo sobre los procedimientos entablados por incumplimiento de la legislación sobre violencia y estrés;
- los datos referentes a las acciones de indemnización por daños y perjuicios derivados de la violencia y el estrés;
- los registros de las empresas, incluidos los relativos a los incidentes violentos, las bajas por enfermedad, la rotación del personal, los procedimientos de examen de reclamaciones, las reclamaciones de las compañías aseguradoras y las medidas disciplinarias, y
- las actas de la inspección laboral.

3.2. Evaluación del riesgo

Primer paso: Políticas y estrategias

Los empleadores, los trabajadores y los representantes de estos dos colectivos deberían velar por que se adopten políticas y estrategias adecuadas para hacer frente a la violencia y al estrés laborales, y por que se apliquen. Para ello, son presupuestos esenciales: una declaración de misión; una declaración de principios; verificaciones periódicas sobre la evaluación del riesgo de violencia y estrés; el acopio de datos; procedimientos de reclamación; la formación y la supervisión. Estas pautas de actuación y estas estrategias deben adaptarse a los riesgos específicos de cada lugar de trabajo y en ellas deben tenerse muy en cuenta las fuentes externas de violencia y estrés. En el anexo B se facilitan algunas directrices para combatir la violencia y el estrés.

Segundo paso: Evaluación periódica

La evaluación del riesgo, para la cual debería elaborarse un protocolo de inspección periódica y objetiva sobre la violencia y el estrés, debería efectuarse con la participación y el apoyo de los empleadores y los trabajadores. Gracias a estas inspecciones se deberían poder determinar la magnitud del riesgo en áreas específicas y las circunstancias en que

éste tiende a surgir. Las listas de comprobación de los ámbitos o los aspectos que deberían tenerse en cuenta a la hora de controlar el estrés y de evaluar los riesgos de violencia en el lugar de trabajo son una herramienta útil, y deberían ser fruto de una elaboración conjunta, sobre la base de modelos adaptados a los lugares de trabajo de que se trate¹. Debería preverse un programa de verificación periódica, especialmente en áreas o sectores donde los riesgos sean mayores.

Tercer paso: Análisis

Los empleadores, los trabajadores y los representantes de estos dos colectivos deberían proceder a un análisis formal y periódico de todos los datos disponibles y examinar la información sobre el estrés y la violencia laborales correspondiente a cada unidad y emplazamiento específicos. Mediante este análisis se deberían poder determinar las medidas que han permitido reducir el estrés y la violencia, así como las condiciones que justifican la adopción de políticas y estrategias de prevención adicionales a fin de atenuar los riesgos.

3. 3. Tipificación de las situaciones y ocupaciones que entrañan riesgos especiales

Algunas ocupaciones y situaciones laborales pueden entrañar un riesgo mayor de exposición a la violencia y al estrés laborales, mientras algunos sectores de los servicios presentan un índice de riesgo especialmente elevado (véanse los anexos D y E). De hecho, en casi todos los sectores de los servicios los trabajadores quedan muy expuestos. A fin de analizar con detenimiento la trascendencia específica de cada situación arriesgada en los diferentes lugares de trabajo, convendría examinar cada una de estas situaciones cada vez que se produzcan, en los distintos lugares de trabajo y en todas las categorías de trabajadores empleados en ellos.

3. 4. Factores de riesgo para las personas, los colectivos, los lugares de trabajo, las empresas y las entidades de mayores dimensiones

Diversos factores personales, interpersonales y empresariales, algunos de los cuales son característicos de los sectores de los servicios, pueden aumentar el riesgo de exposición al estrés y a la violencia en el lugar de trabajo (véanse los anexos F, G y H). No obstante, a la hora de examinar dichos factores de riesgo, convendría cuidar de no «etiquetar» a las personas.

3. 5. Las señales que delatan un riesgo de violencia y los síntomas del estrés

Una serie de señales pueden delatar un riesgo de exposición a la violencia en el lugar de trabajo, ya procedan de la fuerza laboral o de una fuente externa. Puede tratarse de señales de advertencia temprana, de signos de riesgo mayor o de indicios de un peligro inminente de violencia, como se indica en el anexo I.

¹ Algunos ejemplos pueden encontrarse en las obras citadas en el anexo B, incluso en Mayhew, 2000; OSHA 1998; USOPM 1998; OSHA y Long Island Coalition, 1996, y ALARM, 2002.

En el anexo J se indican los síntomas característicos del estrés negativo, que de por sí no delatan altos índices de estrés a menos que concurren con otros síntomas.

3. 6. Registro y notificación en el lugar de trabajo

Cada organización debería registrar con exactitud y oportunidad las características que presentan el estrés profesional y la violencia en el lugar de trabajo. Es importante documentar de forma adecuada *todos* los casos de violencia y *todos* los indicadores de estrés, a fin de que las empresas puedan aprender de sus propias experiencias. Los empleadores, los trabajadores y los representantes de dichos colectivos deberían estudiar estas experiencias y determinar en ellas las siguientes características y tendencias:

- cuando sea posible, la procedencia interna o externa de las fuentes de violencia o estrés en el lugar trabajo;
- las categorías de gravedad;
- la incidencia de la violencia y el estrés en un área o tarea específica;
- los índices de estrés y su coincidencia con la notificación de incidentes violentos;
- las características de quienes sufren estrés;
- las características de los agresores y de sus víctimas;
- la forma que reviste la violencia;
- las causas posibles y los factores coadyuvantes como, por ejemplo, la demora en la prestación de servicios;
- el contexto de cada situación (visitas a domicilio, servicios gratuitos, condiciones fuera de los locales de trabajo), y
- otros factores de riesgo como, por ejemplo, determinadas horas del día o de la noche.

La frecuente rotación del personal en una tarea o un área de trabajo específica puede ser síntoma de que se están produciendo casos de violencia o estrés. Otro indicador clave lo constituye el número excesivo de bajas por enfermedad debida al estrés.

3. 7. Registro y notificación en los ámbitos sectorial, nacional e internacional

Es necesario adoptar a escalas sectorial, nacional e internacional un planteamiento global en el que se haga participar a los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y a sus respectivos representantes, de suerte que puedan recabarse y valorarse los datos dimanantes de distintas fuentes de información acerca del estrés y la violencia en los sectores de los servicios.

- Debería señalarse cuáles son los ramos y ocupaciones de los sectores de los servicios más expuestos a la violencia o donde se registre mayor estrés.
- Los datos sobre la violencia laboral recopilados por quienes trabajan en la jurisdicción penal deberían sumarse a aquéllos obtenidos por las autoridades

encargadas de la seguridad y la salud en el trabajo, por las organizaciones de defensa de la igualdad y por los departamentos de recursos humanos de las distintas empresas.

- Se deberían seguir sistematizando los conceptos que hayan de utilizarse en los procedimientos de registro, como, por ejemplo, los de «abuso», «amenaza» y «agresión».
- Cuando se disponga de datos significativos a escala nacional, las autoridades públicas deberían definir las tendencias y evaluar la eficacia de las diversas iniciativas adoptadas en materia de prevención.
- La privacidad y la confidencialidad deberían respetarse en todos los casos.

4. Estrategias para prevenir, reducir, controlar y combatir la violencia y el estrés

4.1. Idear estrategias para combatir la violencia y el estrés en el lugar de trabajo

Cuando se elaboren las políticas y estrategias para combatir la violencia y el estrés en el lugar de trabajo se debe tener especialmente presente que:

- la violencia y el estrés negativo en el lugar de trabajo redundan en detrimento del funcionamiento de este último y de la calidad de los servicios prestados; las medidas para combatirlos contribuyen de lleno al perfeccionamiento de la organización y a la promoción del trabajo decente;
- en vista de que la violencia y el estrés en el lugar de trabajo están a veces estrechamente vinculados entre sí, y considerando que en ocasiones se utilizan los mismos medios de lucha contra ambos, las estrategias empleadas a estos efectos deberían afrontar los dos fenómenos ya sea conjuntamente, cuando dichas estrategias se apoyen en una evaluación de los riesgos, o bien por separado, cuando la naturaleza de los riesgos así lo justifique;
- deberían analizarse todos los factores que generan estrés y violencia en situaciones concretas, y se deberían elaborar estrategias específicas para cada situación;
- las medidas de prevención han resultado ser particularmente eficaces y se les debería atribuir prioridad siempre que ello resulte posible;
- desde las etapas iniciales se deberían determinar los propósitos y estrategias a corto, mediano y largo plazo a fin de organizar las actividades de suerte que los objetivos puedan alcanzarse en los plazos convenidos;
- las actividades deberían articularse en una serie de etapas fundamentales, como el reconocimiento del estrés y la violencia en el lugar de trabajo, la evaluación de los riesgos, la intervención, la vigilancia y la evaluación.

4.2. Movilización, cooperación y creación de alianzas para combatir la violencia y el estrés

4.2.1. Movilización

Los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y las organizaciones representativas de dichos colectivos deberían contribuir a privilegiar, con empeño y dinamismo, la reducción del estrés y la eliminación de la violencia en los sectores de servicios, sobre todo mediante la adopción de medidas destinadas a:

- promover el reconocimiento de que la violencia y el estrés negativo en el lugar de trabajo se ciernen como graves amenazas para la salud y la seguridad, la eficacia del servicio, la productividad, la igualdad de trato y el trabajo decente;
- divulgar información acerca de todas las formas de estrés y de violencia en el lugar de trabajo en los sectores de los servicios;

-
- adoptar códigos de conducta claros para el personal, el público, los clientes, los proveedores y los visitantes, y
 - controlar y estudiar todas las formas de estrés y de violencia en los sectores de los servicios, y formular opiniones, propuestas e ideas al gobierno, las instituciones legislativas y la comunidad.

4.2.2. Cooperación y alianzas

Los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y las organizaciones representativas de dichos colectivos deberían apuntar a instaurar entre sí una cooperación a escala local, regional e internacional para reducir el estrés y eliminar la violencia en el lugar de trabajo. Al depender la calidad y la eficacia de los servicios de la interacción con los clientes y los usuarios, convendría propiciar activamente la creación de alianzas con las entidades interesadas y las comunidades locales, amén de promover su mantenimiento.

4.3. Información y capacitación sobre cuestiones relacionadas con la violencia y el estrés

4.3.1. Información

En cooperación con los representantes de los trabajadores, las autoridades competentes y los empleadores deberían facilitar en su caso a todos los trabajadores, supervisores y personal directivo información acerca de la violencia en el trabajo y el estrés laboral. Esta información debería constar, por ejemplo, de:

- datos sobre la índole, las causas y la influencia mutua que existe entre el estrés y la violencia en el lugar de trabajo en los sectores de servicios;
- datos acerca del alcance del estrés o la violencia en el lugar de trabajo en los sectores de servicios y los ámbitos en que concurren;
- medidas sugeridas para prevenir dichos problemas, y prácticas recomendadas para atenuarlos y atajarlos;
- datos sobre las diferencias entre sexos, la diversidad multicultural y la discriminación, a fin de generar sensibilidad en relación con estas cuestiones;
- datos sobre las legislaciones y disposiciones relativas al estrés y a la violencia, ya sean de aplicación general, o estén destinadas con carácter específico a determinados lugares de trabajo o servicios;
- datos sobre los servicios de asistencia disponibles para los trabajadores expuestos al estrés o la violencia en el lugar de trabajo, incluida información relativa a la evaluación y la notificación, el asesoramiento, el tratamiento y los programas de rehabilitación.

4.3.2. Capacitación

La capacitación para afrontar el estrés y la violencia en el lugar de trabajo en los sectores de los servicios debería fundamentarse en un conjunto de políticas e impartirse de manera continua o periódica, atendiendo a las necesidades específicas. Deberían asegurarla, según proceda, el empleador solo o en cooperación con los trabajadores y sus

representantes, o bien sólo las organizaciones de trabajadores, a todos los trabajadores, así como a sus representantes, supervisores y gerentes.

4.3.2.1. Capacitación de los trabajadores

La capacitación específica de los trabajadores de los sectores de servicios en relación con la violencia y el estrés podría orientarse a:

- mejorar la capacidad para detectar situaciones potencialmente estresantes o violentas;
- mejorar la capacidad de evaluar situaciones determinadas, combatir las activamente y resolver los problemas conexos;
- inculcar aptitudes interpersonales y de comunicación que podrían prevenir y neutralizar situaciones estresantes o potencialmente violentas;
- fortalecer las actitudes positivas para propiciar la creación de un entorno favorable;
- preparar un «grupo básico» de trabajadores que puedan asumir la responsabilidad de llevar a cabo interacciones más complejas y de facilitar asesoramiento a sus compañeros;
- potenciar la seguridad de los trabajadores en sí mismos o infundírsela;
- impartir en su caso, y según proceda, una formación en materia de defensa personal en función de los riesgos estimados.

De manera más general, la formación de los trabajadores debería comprender:

- pautas de orientación respecto al entorno laboral, políticas y procedimientos de gestión relacionados con estas cuestiones, y
- la generación de aptitudes para el desempeño de funciones específicas.

En las directrices destinadas a ciertos sectores y ocupaciones deberían determinarse asimismo las necesidades específicas en materia de formación y las cualificaciones especiales necesarias para prevenir o afrontar la violencia en el lugar de trabajo en circunstancias concretas.

4.3.2.2. Formación de los supervisores, el personal directivo y los representantes de los trabajadores

Además de participar en los programas de información y capacitación destinados a todos los trabajadores, el personal de supervisión y dirección, así como los representantes de los trabajadores, deberían seguir una formación adicional que les permita:

- explicar y responder a las preguntas sobre la política de la empresa en materia de estrés y violencia;
- detectar en el rendimiento y el comportamiento del personal los cambios que podrían denotar un riesgo de estrés o de violencia en el lugar de trabajo;
- evaluar el entorno laboral y determinar métodos o condiciones de trabajo que podrían cambiarse o mejorarse a fin de prevenir el estrés y la violencia en el lugar de trabajo reducirlo y eliminarlo;

-
- apoyar a los trabajadores que se estén recuperando, ofrecerles asesoramiento y ayuda en los trámites administrativos;
 - velar por que toda información referente a los trabajadores expuestos al estrés o la violencia, o que los sufran, conserve un carácter confidencial;
 - administrar al personal y a los equipos, y crear un entorno laboral basado en el respeto mutuo.

4.4. Mejorar la organización del trabajo

4.4.1. Los horarios de trabajo

A fin de prevenir o neutralizar el estrés y la violencia en el lugar de trabajo, y de fortalecer la calidad del servicio, convendría:

- fijar los horarios de trabajo de suerte que permitan aprovechar el potencial del personal con la máxima eficacia y que, al propio tiempo, los trabajadores dispongan de tiempo suficiente para cumplir con sus compromisos familiares y personales;
- no imponer horarios de trabajo demasiado prolongados, desalentar el recurso generalizado a las horas extraordinarias y prever períodos de descanso adecuados;
- fijar, en la medida de lo posible, horarios de trabajo previsibles, y evitar el trabajo en horarios fuera de lo normal, y
- reducir al mínimo, y en la medida de lo posible, los turnos de noche y el número de jornadas partidas consecutivas; velar por que estas disposiciones se planifiquen de forma saludable y se combinen con otras medidas destinadas a propiciar el bienestar de los trabajadores.

Estas disposiciones deberían adoptarse en consulta con los trabajadores.

4.4.2. Definición de las tareas

La definición adecuada de las tareas es un factor esencial para limitar el estrés y la violencia en el lugar de trabajo. Para que esta definición resulte eficaz:

- las tareas deberían determinarse con claridad, tener sentido, ser variadas, y brindar un margen razonable de autonomía a quien presta el servicio;
- en la distribución de las tareas se deberían reflejar la capacidad y la experiencia del personal, atendiendo a las características y a las dificultades inherentes a las distintas actividades que deban realizarse en la prestación del servicio;
- se debería organizar una rotación del personal cuando se trate de puestos de trabajo particularmente exigentes y peligrosos, y de trabajadores que sean nuevos en el puesto;
- se debería proporcionar al trabajador suficiente información acerca de la manera en que ha desempeñado o desempeña sus tareas, y se le deberían brindar oportunidades para desarrollar sus aptitudes profesionales;

-
- se debería mejorar constantemente la planificación de los puestos de trabajo, a fin de atender con mayor acierto a las necesidades del servicio y de los trabajadores.

4.4.3. Comunicación

Una comunicación más transparente puede contribuir a reducir en gran medida el riesgo de violencia y estrés negativo en el lugar de trabajo para mejorar la comunicación con el público, los clientes y los grupos interesados, convendría:

- informar oportuna y adecuadamente al público y a los clientes acerca de los cambios, demoras o alteraciones experimentados en la administración o la prestación del servicio de que se trate;
- conceder al público y a los clientes la posibilidad de formular comentarios sobre la calidad del servicio prestado;
- atender a dichas observaciones y prestarles la debida consideración;
- constituir unidades encargadas de atenuar los conflictos, y prestar servicios de mediación y atención al cliente a fin de atender a las reclamaciones presentadas y atenuar las potenciales fuentes de violencia o estrés.

Para mejorar la comunicación entre la dirección y los trabajadores, así como entre los trabajadores, convendría:

- abrir canales de comunicación permanentes para facilitar el intercambio de información y la solución de los problemas relacionados con la prestación del servicio de que se trate;
- abrir canales especiales de comunicación en los períodos de reforma y de cambio organizativo;
- instaurar procedimientos de información sobre las inquietudes expresadas;
- alentar a los trabajadores a trabajar en grupos oficial u oficiosamente constituidos, ya sea con carácter provisional o permanente, y brindarles oportunidades para hacerlo;
- dedicar tiempo al intercambio de información y a la solución de los problemas;
- brindar a los miembros del personal la posibilidad de aportar ideas, en particular sobre la planificación y la organización de su propio trabajo.

4.4.4. Prácticas de trabajo

La mejora de las prácticas de trabajo constituye un método eficaz y poco costoso para reducir el estrés y la violencia en el lugar de trabajo, e incrementar también la calidad del servicio. La mejora de las prácticas laborales debería apuntar a que:

- el personal sea suficiente y esté adecuadamente cualificado para atender a las necesidades del servicio y de sus usuarios;
- los servicios al público y a los clientes se adecuen a la capacidad y a los recursos del servicio;

-
- el alumnado escolar por aula, la dotación de trabajadores de la salud y otros indicadores análogos aplicables en otros sectores se mantengan por encima de un mínimo razonable;
 - se eviten los hacinamientos y se reduzca a un mínimo el tiempo de espera;
 - los trabajadores cuenten con márgenes de flexibilidad a fin de que el público y los clientes no interpreten las normas y las políticas que se aplican como restricciones intolerables;
 - en los planes de trabajo se reconozca y optimice la experiencia adquirida por los trabajadores o los equipos de trabajo en el trato cercano con el(los) mismo(s) cliente(s) a lo largo de un período de tiempo prolongado;
 - los trabajadores de base comunitaria, los que trabajan en solitario o con objetos de valor, y quienes trabajan en instalaciones y áreas aisladas o peligrosas cuenten con dispositivos de comunicación de urgencia y puedan apoyarse en procedimientos de urgencia en caso de que lo necesiten;
 - se reduzca al mínimo el manejo de dinero en efectivo o de objetos de valor;
 - de ser posible, los trabajadores nocturnos trabajen juntos o muy cerca unos de otros;
 - se descentralicen los servicios y las responsabilidades a fin de que el personal directivo, los supervisores y los trabajadores estén más al corriente de las necesidades específicas del servicio y estén más capacitados para responder a las expectativas del público en general y de los clientes.

4.4.5. Mejorar la manera de integrar la nueva tecnología

Con objeto de reducir o eliminar la acumulación de estrés, tensión y violencia atribuibles a la introducción de las nuevas tecnologías, se deben adoptar medidas para que:

- la nueva tecnología se integre paulatinamente;
- se dé a conocer la nueva tecnología mediante ejemplos satisfactorios, comenzando por aplicaciones esenciales y beneficios demostrables;
- la tecnología nueva se integre con la amplia participación de las personas interesadas;
- el ritmo de trabajo, la organización del trabajo y las pausas se determinen con arreglo a las necesidades de las personas, y no en función de la tecnología;
- las nuevas tareas y las funciones añadidas a los trabajadores a raíz de la integración de las innovaciones tecnológicas no se conviertan en una carga excesiva;
- la mayor movilidad en las tareas y funciones que proporciona la nueva tecnología no afecte a la clara definición de los puestos de trabajo y de las funciones dentro de la organización.

4.5. Mejorar el entorno laboral

4.5.1. Mejorar el entorno físico

Las características físicas del lugar de trabajo son un factor clave sobre el que cabría actuar para reducir el estrés laboral y atenuar la violencia en el lugar de trabajo. En particular:

- los índices de ruido deberían mantenerse en un nivel mínimo a fin de evitar el estrés, la irritación y la tensión entre los trabajadores, el público y los clientes;
- se debería mantener una buena iluminación para facilitar las actividades laborales y mejorar la visibilidad en todas las áreas;
- se deberían adoptar medidas para proporcionar y mantener en el lugar de trabajo una temperatura, una humedad y una ventilación apropiadas, especialmente en las zonas donde haya gran cantidad de gente, y un clima cálido o frío;
- se debería instalar un sistema para reconocer los peligros en el trabajo, informar de ellos y eliminarlos.

4.5.2. Mejorar la distribución del lugar de trabajo

A fin de reducir al mínimo el riesgo de estrés y violencia en el lugar de trabajo en los sectores de los servicios, se debería prestar especial atención a la estructura de los lugares de trabajo en aras de la comodidad y la seguridad del personal.

Comodidad

- debería proporcionarse suficiente espacio de trabajo a fin de facilitar la prestación de los servicios;
- se debería dejar un margen de espacio suficiente entre los trabajadores, así como entre los clientes, de suerte que tropiecen lo menos posible entre sí y se evite la acumulación de estrés y de tensión;
- deberían habilitarse salas de espera espaciosas, con asientos cómodos, sobre todo donde las esperas suelen ser prolongadas;
- la concepción física del puesto de trabajo debería obedecer a criterios ergonómicos;
- los trabajadores deberían tener a su disposición zonas de descanso, particularmente los trabajadores nocturnos y aquellos cuyos puestos de trabajo implican estrés o peligro;
- donde esté permitido fumar, se deberían acotar claramente las zonas de fumadores y los de no fumadores.

Seguridad

- se deberían determinar las áreas especialmente expuestas a riesgos con un cartel en que se indique el nivel de riesgo correspondiente y acondicionarlas como posibles lugares de intervención;

-
- se deberían prever un acceso al lugar de trabajo y una salida del mismo, así como zonas de aparcamiento y servicios de transporte seguros;
 - los servicios de seguridad deberían funcionar con arreglo a las necesidades;
 - se debería facilitar la visibilidad de los trabajadores, del público y de los clientes, y se debería eliminar para ellos todo impedimento a una visión clara del lugar de trabajo;
 - se deberían indicar claramente las áreas de acceso restringido;
 - en las zonas potencialmente peligrosas se deberían instalar cámaras y sistemas de alarma;
 - se deberían prohibir las armas, excepto cuando sean un accesorio indispensable para el desempeño de trabajos específicos; en su caso, convendría controlarlas;
 - se debería estudiar la posibilidad de restringir el consumo de bebidas alcohólicas y de drogas legales e ilegales en el lugar de trabajo ¹;
 - cuando proceda, se deberían facilitar tarjetas de identidad a los miembros del personal y demás personas autorizadas;
 - se debería comprobar la identidad de los visitantes y solicitar a estos últimos que, en su caso, registren sus entradas y salidas;
 - se debería amonestar oportunamente a las personas que cometan actos violentos (agresores); se les deberían indicar claramente las consecuencias que podrían entrañar sus actos, y se les deberían imponer medidas disciplinarias adecuadas, según lo indicado en la sección 4.7.1 *infra*.

4.6. Las personas en un primer plano: intervenciones médicas y de otra índole

Amén de fomentarse la capacitación y la comunicación, se deberían poner en práctica las siguientes intervenciones, a fin de fortalecer el potencial de las personas para contribuir a la prevención de la violencia y a la reducción del estrés negativo en el lugar de trabajo.

4.6.1. Promoción del bienestar

Los empleadores, en consulta con los representantes de los trabajadores, deberían alentar el ejercicio físico periódico, unos hábitos de alimentación y de sueño sanos, la aplicación de técnicas de relajación, y las actividades de esparcimiento.

Atender a un tiempo a las exigencias propias del lugar de trabajo, a menudo duplicadas o incompatibles entre sí, y a las obligaciones familiares, puede generar mucho estrés y tensión, amén de producir una sensación de insatisfacción. Se podría reducir el estrés en el lugar de trabajo si se facilitasen medios que permitan compaginar las responsabilidades laborales con las familiares, por ejemplo: mediante la introducción de horarios de trabajo flexibles, la creación de guarderías en el lugar de trabajo, la concesión

¹ Véase el capítulo 5 de *Tratamiento de cuestiones relacionadas con el alcohol y las drogas en el lugar de trabajo: Repertorio de buenas prácticas de la OIT* (Ginebra, OIT, 1996).

de licencias temporales por motivos familiares (por ejemplo, licencias por el nacimiento de un hijo o por motivos de salud de un familiar), o la instauración de una asistencia especial para los responsables de familias monoparentales.

4.6.2. Tratamiento médico

Todos los trabajadores (incluidos los que trabajan en horarios fuera de lo normal) deberían tener la posibilidad de someterse a un tratamiento médico o psicológico. Esta debería darse a conocer a todas las personas afectadas por la violencia y el estrés en el lugar de trabajo.

En las empresas dotadas de servicios médicos, el empleador debería orientar, en su caso, hacia ellos a quienes presentan síntomas de trastornos debidos a la violencia o al estrés, en la medida en que los profesionales empleados en dichos servicios sean competentes para tratarlos.

Cuando las empresas no dispongan de este tipo de servicios o el número de casos desborde la capacidad efectiva de los profesionales internos para tratarlos, el empleador debería orientar a los trabajadores afectados para que reciban el tratamiento apropiado fuera de la empresa.

4.6.3. Orientación

El empleador debería poner, en su caso, a disposición de su personal, un servicio de orientación, en consulta con los representantes de los trabajadores. A él deberían acudir todos los afectados por la violencia y el estrés en el lugar de trabajo, para recibir:

- orientación inicial que les ayude a reconocer el peligro de estrés y violencia que encierra su comportamiento y a modificar su conducta y su actitud en consecuencia;
- cuando el estrés y la violencia se hayan manifestado, orientación que les ayude a afrontar esos problemas;
- cuando proceda, una orientación, que les facilitarán colegas de trabajo.

4.6.4. Las enseñanzas de la experiencia

El empleador, en consulta con los representantes de los trabajadores, debería permitir que todos los afectados por la violencia, los incidentes graves o el estrés postraumático en el lugar de trabajo puedan informar de sus vivencias, y concretamente:

- comentar experiencias personales con los demás, a fin de neutralizar los efectos de la violencia;
- ayudar a los afectados por la violencia en el lugar de trabajo a comprender y a superar lo que han vivido;
- infundir ánimo y brindar apoyo;
- procurar que las personas se centren en los hechos y proporcionen información;
- explicar cuál es la ayuda disponible.

4.6.5. Rehabilitación

Se debería facilitar la rehabilitación, y dar a conocer su posibilidad a todos los afectados por el estrés y la violencia en el lugar de trabajo.

El empleador, en colaboración con los representantes de los trabajadores, debería prestar apoyo a los trabajadores durante todo el período de rehabilitación y concederles todo el tiempo que necesiten para recuperarse.

Cuando sea posible y conveniente, se debería alentar a los trabajadores a que regresen al trabajo. En un principio se evitará someterles a un estrés excesivo, para lo cual deberían adoptarse, en su caso, las disposiciones necesarias para facilitar la reincorporación.

4.7. Procedimientos disciplinarios y de reclamación, planes de intervención, respaldo de la dirección, y representación

4.7.1. Procedimientos disciplinarios y de reclamación

Los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y las organizaciones representativas de dichos colectivos deberían actuar en colaboración a fin de instaurar procedimientos disciplinarios y de reclamación de la tramitación de las quejas por violencia en el lugar de trabajo (incluidos el acoso sexual y racial, el *bullying* y el *mobbing*). Estos procedimientos deberían garantizar:

- la adopción de medidas oficiosas para resolver los problemas antes de que degeneren, particularmente entre los trabajadores y los supervisores, o el personal directivo. Esas medidas podrían consistir en la celebración de reuniones oficiosas entre el demandante y un supervisor directo o un conciliador. También podrían organizarse reuniones para aclarar la situación con el presunto agresor, o con cualquier otra persona pertinente, en presencia de un representante de los trabajadores, un defensor del personal o un colega. Estas medidas bien podrían desembocar en una conciliación y prevenir ulteriores incidentes violentos;
- cuando los mecanismos oficiosos no permitan dirimir el contencioso, deberían utilizarse los mecanismos procesales de reclamación ordinarios (la elección entre la reclamación oficial y la de carácter oficioso se deja por lo general a criterio de la víctima). Estos mecanismos deberían abrir la posibilidad de que la reclamación siga su curso hasta la autoridad legalmente competente en materia de salud y seguridad en el trabajo, indemnización de los trabajadores, discriminación y ámbitos conexos, con miras al mantenimiento de un entorno laboral exento de violencia, *bullying* y acoso. Cuando el demandante alegue una conducta indebida que constituya delito, quizás convenga ponerla en conocimiento de las autoridades encargadas de promover la defensa de la legalidad, las cuales también deberían poder intervenir en los casos en que se produzcan incidentes graves, constitutivos de delito de violencia en el lugar de trabajo;
- un proceso justo e imparcial para la investigación y solución de los contenciosos. En este proceso se debería velar por que el demandado sea informado con detalle de la acusación formulada contra él; tenga la posibilidad de responder a ella y tenga derecho a una audiencia imparcial, independiente y justa, ante un directivo que no haya prejuzgado la cuestión. También deberían prevenirse los tratos injustos y respetarse la confidencialidad y los plazos señalados en el procedimiento.

-
- una gama de sanciones disciplinarias, la más grave de las cuales puede ser el despido. El recurso al despido puede generar una amenaza de violencia por parte del personal afectado, que puede sentirse agredido o resentido. Los empleadores y los trabajadores deberían ser conscientes de este riesgo y deberían adoptarse medidas apropiadas para que los despidos se efectúen de un modo humano y justo. Los empleadores deberían disponer de otras opciones disciplinarias, y reservar el despido para sancionar las formas más graves de mala conducta.

4.7.2. Planes de respuesta

La dirección debería prever y probar de antemano planes para tratar las situaciones de violencia y de estrés excesivo en el lugar de trabajo, y para ayudar a las personas afectadas por la violencia en el lugar de trabajo a combatir los efectos que causan los incidentes y los comportamientos violentos. En este tipo de planes se deberían incluir medidas para prevenir toda secuela psicológica o médica grave.

4.7.3. Respaldo de la dirección

La dirección debería prestar una ayuda inmediata y prolongada a todos los afectados por el estrés o la violencia en el lugar de trabajo. En particular, la dirección debería:

- ocuparse del período inmediatamente posterior a la situación de violencia o de estrés excesivo;
- reducir al mínimo el impacto de la violencia o del estrés excesivo en el lugar de trabajo mediante la concesión de licencias o la prestación de asesoramiento sobre estas licencias, la contribución al pago de los gastos consiguientes y la tramitación de las cuestiones jurídicas;
- facilitar información y apoyo a las familias de los afectados;
- iniciar oportunamente una investigación interna;
- seguir la evolución del caso durante el tiempo que se considere necesario.

4.7.4. Representación y asistencia jurídica

Las organizaciones de trabajadores, las organizaciones profesionales y, en su caso, los colegas deberían poder desempeñar el papel de representantes y brindar ayuda jurídica. Ello supone:

- prestar ayuda y respaldo en los procedimientos policiales;
- celebrar consultas con asesores jurídicos en relación con las opciones disponibles en casos específicos;
- asistir a reuniones, investigaciones y audiencias;
- facilitar a los delegados sindicales la posibilidad de adquirir una formación jurídica en materia de violencia y estrés en el lugar de trabajo;
- facilitar, cuando así se solicite, la representación de los afiliados sindicales pertenecientes a grupos étnicos o a otras minorías de la comunidad, por un delegado sindical que tenga una experiencia similar.

4.8. Privacidad y confidencialidad

Los gobiernos y los empleadores deberían velar por que se mantenga la confidencialidad de toda información referente a los procedimientos disciplinarios y de reclamación, a los tratamientos médicos, a las declaraciones, a la orientación y a la rehabilitación. Se debería poner especial cuidado al tratar a las víctimas de agresiones sexuales en el lugar de trabajo, pues su examen médico podría obligarles a revivir la agresión que sufrieron y, en consecuencia, resultar particularmente penoso.

5. Elaboración de políticas sobre la violencia y el estrés en el lugar de trabajo en los sectores de los servicios

5.1. Diálogo y cooperación entre los interlocutores sociales

El diálogo social puede ayudar en gran medida a los interlocutores sociales a definir las soluciones a los problemas que se plantean en el lugar de trabajo, pues les brinda la posibilidad de alcanzar un consenso entre sí y de cooperar en el desarrollo y la reforma de los sectores de los servicios; de mejorar la calidad del trabajo y de los servicios; de prevenir los conflictos laborales y de resolverlos. El diálogo social puede desempeñar como tal un papel importante en la atenuación del estrés profesional y en la eliminación de la violencia en el lugar de trabajo en el sector.

Se debería cuidar en especial de reforzar el potencial para promover el diálogo social y elaborar medios de actuación eficaces en el plano operativo.

5.1.1. Fortalecimiento del potencial

Los gobiernos deberían facilitar e impulsar el diálogo social tanto mediante la promoción de la responsabilidad, la independencia y la solidez de los interlocutores sociales en los sectores de los servicios, como mediante la mejora del marco jurídico y estructural de las instituciones de diálogo social.

Las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberían comprometerse a participar de manera constructiva en los procesos de diálogo acordados y a cumplir sus respectivas obligaciones dimanantes de lo negociado.

Se debería fomentar, en su caso, el diálogo con las partes directamente interesadas.

5.1.2. Medios de actuación

Los interlocutores sociales deberían incluir la cuestión de la violencia y el estrés en el lugar de trabajo entre la temática laboral, social y económica que es objeto de diálogo social en los sectores de los servicios.

- Los interlocutores sociales deberían comprometerse a entablar un diálogo social sobre la violencia y el estrés en los sectores de los servicios en varios ámbitos (nacional, sectorial, empresarial y del lugar de trabajo), de diversas maneras (mediante la negociación, consultas y el intercambio de información), y por distintos cauces (formal e informal), y atendiendo a las necesidades nacionales y a los sistemas de relaciones laborales imperantes. También deberían velar por que estén representados los grupos que tienden a estar particularmente expuestos a la violencia y al estrés en el lugar de trabajo.
- El diálogo social sobre la violencia y el estrés en los sectores de los servicios debería ser constante para proteger de manera duradera la dignidad y la salud de las personas, y contribuir a mejorar los servicios que éstas prestan.
- Se debería promover y fomentar la participación temprana de los interlocutores sociales en el diálogo social sobre violencia y estrés en los sectores de los servicios,

— de suerte que puedan examinar las cuestiones que se planteen y participar en la adopción de las decisiones que procedan mucho antes de que éstas adquieran un carácter urgente.

- Los interlocutores sociales deberían supervisar y evaluar, con arreglo a indicadores preestablecidos, el proceso de diálogo social dedicado a la violencia y del estrés en los sectores de los servicios, a fin de valorar su eficacia.

5.2. Evaluación conjunta de la violencia y el estrés en el lugar de trabajo

Los empleadores y los trabajadores, así como los representantes de estos colectivos, deberían evaluar conjuntamente los efectos que surten el estrés y la violencia en el lugar de trabajo. Los indicadores que se enumeran a continuación deberían proporcionar, junto a otros datos, una información valiosa para determinar y evaluar tanto la naturaleza como la magnitud del problema planteado en un lugar de trabajo determinado:

- encuestas de ámbitos local y nacional sobre el alcance de la violencia y el estrés en la comunidad en la que se presta el servicio de que se trate;
- encuestas ya realizadas en lugares de trabajo y tipos de servicios similares;
- el absentismo (bajas no autorizadas y falta de puntualidad);
- recurso a la solicitud de licencias por enfermedad;
- índice de accidentes;
- rotación del personal;
- opiniones de los supervisores y directores, de los trabajadores y de sus representantes, del personal de seguridad, y del personal de los servicios sociales y de salud en el trabajo.

5.3. Contenido básico de las políticas sobre violencia y estrés en el lugar de trabajo

El empleador debería elaborar, en cooperación con los trabajadores y sus representantes, la política de su empresa en materia de violencia y estrés en el lugar de trabajo, como parte de una política global aplicable al lugar de trabajo en materia de gestión de los recursos humanos, organización del trabajo, seguridad y condiciones de salud y de trabajo.

5.3.1. Valores normativos

Convendría atribuir prioridad al desarrollo de una cultura del lugar de trabajo basada en el trabajo decente, la seguridad, el respeto mutuo, la tolerancia, la igualdad de oportunidades, la cooperación y la calidad del servicio, que consista en:

- definir objetivos organizativos claros respecto a la importancia fundamental que revisten los recursos humanos para lograr calidad en el servicio de que se trate;
- realzar de los objetivos comunes del personal y la empresa de que se trate;

-
- lograr el compromiso de la dirección para prevenir la violencia en el lugar de trabajo y reducir el estrés al mínimo.

La dirección debería formular una declaración de principios en la que reconozca la importancia del empeño por eliminar la violencia y reducir el estrés en el lugar de trabajo.

5.3.2. Cuestiones fundamentales

En la política que se adopte deberían preverse, cuando menos, los siguientes elementos:

- una definición clara de la violencia y el estrés, acordada por los interlocutores sociales, de forma que las personas sepan exactamente cuáles son los fenómenos designados, y comprendan los conceptos de víctima, agresor y persona estresada;
- una declaración según la cual no se tolerará ningún tipo de comportamiento violento, ni entre los propios trabajadores, ni por parte de los clientes o consumidores;
- un compromiso de apoyo a cualquier medida encaminada a generar un entorno exento de violencia y de estrés negativo;
- la instauración de un procedimiento de reclamación justo e independiente, que no permita represalias ni denuncias temerarias;
- programas de información, educación, formación y otros programas pertinentes;
- medidas para eliminar la violencia y reducir el estrés en el lugar de trabajo;
- medidas de intervención, tratamiento y rehabilitación;
- el reconocimiento de la igualdad de oportunidades;
- un compromiso de divulgación eficaz de las políticas.

5.3.3. Atribución de las responsabilidades

Las políticas deberían asentarse, en particular, en:

- una declaración de los supervisores y directores en que conste que éstos tienen la obligación indeclinable de aplicar la política y de predicar con el ejemplo;
- un compromiso de nombrar a directores dotados de la capacidad y de los recursos necesarios para cumplir las políticas en todos los planos de la empresa;
- la atribución de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos, que recibirán la formación y las cualificaciones apropiadas con miras a la aplicación de las políticas.

5.3.4. Aumento de la sensibilización

Las políticas deberían comunicarse de manera eficaz a toda persona interesada y se les deberían acompañar iniciativas para aumentar la sensibilización de la dirección, los supervisores y el personal, el público en general, los clientes y los proveedores. Al llevarse a cabo estas iniciativas se deberían explicar los efectos nocivos del estrés y de la violencia

en el lugar de trabajo, así como las ventajas que supone adoptar sin tardanza medidas destinadas a resolver o reducir los problemas derivados del estrés y violencia en el lugar de trabajo.

5.4. Supervisión y evaluación de las políticas aplicadas en el lugar de trabajo para combatir la violencia y el estrés

El empleador debería evaluar, en cooperación con los trabajadores y con sus representantes, la eficacia de las políticas de lucha contra la violencia y el estrés. En este empeño, debería velar por:

- la supervisión continua de los resultados de las medidas adoptadas y su divulgación periódica;
- la fijación de criterios de evaluación y recepción de información periódica para examinar el funcionamiento de las políticas y medidas, así como la introducción de las oportunas modificaciones;
- la organización de reuniones periódicas y conjuntas entre la dirección y los trabajadores para examinar las medidas adoptadas;
- el examen periódico del plan de la dirección, así como la valoración de la aplicación de las políticas;

5.5. Aprendizaje empresarial sobre cuestiones relativas a la violencia y al estrés

El empleador debería elaborar, en cooperación con los trabajadores y sus representantes, un programa de aprendizaje estratégico sobre las cuestiones relativas al estrés y la violencia en el lugar de trabajo, que permita:

- el aprendizaje de las enseñanzas extraídas de la concepción, la aplicación y la evaluación de las políticas del lugar del trabajo;
- una nueva evaluación de la cultura del lugar de trabajo, de la organización del trabajo y de la calidad del entorno del trabajo para reaccionar con eficacia a la violencia y al estrés en el lugar de trabajo;
- la puesta en marcha en la empresa de un ciclo de control de los riesgos que permita combatir sin tregua la violencia y el estrés negativo en el lugar de trabajo, y mejorar constantemente el entorno laboral. Este tipo de método también puede contribuir a fomentar la calidad del servicio, la productividad y el trabajo decente.

Anexo A

Bibliografía

- Arnetz J.: «The violent incident form: A practical instrument for the registration of violent incidents in the health care workplace», en *Work and Stress* (Londres, 1998), vol. 12 (1), págs. 17 a 28.
- Arnetz J. et al.: «Violence toward health care workers: prevalence and incidence at a large regional hospital in Sweden», *AAOHN Journal* (Atlanta, 1998), vol. 46 (3), págs. 107 a 114.
- Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) & Deutsche Angestellten Krankenkasse (DAK): *BGW-DAK Stress-Monitoring 2001: Überblick über die Ergebnisse einer BGW-DAK-Studie zum Zusammenhang von Arbeitsbedingungen und Stressbelastung in ausgewählten Berufen* (Hamburgo, 2001); <http://www.bgw-online.de/downloads/1055/Ueberblicksbericht.pdf>.
- Boyd C.: «Customer violence and employee health and safety», en *Work, Employment and Society*, vol. 16 (1) (Londres, 2002).
- Chappell D. and Di Martino V.: *Violence at work*, segunda edición (Ginebra, OIT, 2000).
- Comisiones Obreras, Secretaría Confederal de la Mujer de CC.OO.: *El acoso sexual en el trabajo e+n España* (Madrid, 2000).
- Commerce Clearing House International: «Managing violence and traumatic incidents at work», en *Managing Organizational Safety and Health* (North Ryde, CCH, 1995), sección 39, págs. 701 a 793.
- Swanson N.; Cooper C.: *Workplace violence in the health sector – State of the art* (Ginebra: Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP, 2002).
- Cottrell S.: «Occupational stress and job satisfaction in mental health nursing: focused interventions via evidence – based assessment» en *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, julio de 2000; www.clinical-supervision.com/evidence%20based%20intervention%20in%20nurses%20work%20stress.htm.
- Cox T. et al.: *Work-related stress in nursing: Controlling the risk to health*, CONDIT documento de trabajo (Ginebra, OIT, 1996); http://www.ilo.org/public/english/protection/condtrav/htmldocs/4stress/sex_pub6.htm.
- Di Martino V.: *Workplace violence in the health sector – Country case studies: Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand plus additional Australian study: Synthesis Report* (Ginebra, Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP, 2002).
- : *Relationship of work stress and workplace violence in the health sector* (Ginebra, Documento de trabajo del programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre violencia en el lugar de trabajo en el sector de la salud, 2003).
- : «A comprehensive approach to preventing violence at work», en *World Report on Violence and Health* (Ginebra, OMS, 2002).
- et al.: *Preventing violence and harassment in the workplace* (Dublín, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2003).
- Musri M.: *Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace* (Kuala Lumpur, Ministerio de Recursos Humanos de Malasia, 2001).
- Gallagher J.: *Violent times. A health and safety report* (Londres, Trades Union Congress, 1999).

-
- Gleninning P.M.: «Workplace bullying: Curing the cancer of the American workplace», en *Public Personnel Management*, vol. 30, núm. 3, 2001, págs. 269 a 286.
- Hoel H. et al.: *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment* (Ginebra, OIT, 2002); <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/econo/costs.pdf>.
- Incomes Data Services (IDS): *Disciplinary procedures*, Estudio IDS 640 (Londres, 1997).
- : *Violence against staff*, Estudio IDS 557 (Londres, 1994).
- : *Violence at work*, Estudio IDS 628 (Londres, 1997).
- : *Stress management*, Estudio IDS 732 (Londres, 2002).
- OIT: *Annotated bibliography on violence at work* (Ginebra, 1999).
- : *Annotated bibliography on sexual harassment at work* (Ginebra, 1999).
- : *Abordar los problemas psicosociales en el trabajo – SOLVE* (Ginebra, 2002); <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/solve/index.htm>.
- : *Servicios públicos de urgencia: el diálogo social en un medio en constante evolución*, Informe para el debate de la Reunión paritaria sobre los servicios públicos de urgencia: El diálogo social en un medio en constante evolución, 27-31 enero de 2003 (Ginebra, OIT, 2002).
- Ishmael A. y Alemoru B.: *Harassment, bullying and violence at work: A practical guide to combating employee abuse* (Londres, Industrial Society, 1999).
- Kompier M.A.J.: *Bus drivers occupational stress and stress prevention*, documento de trabajo del Departamento de Condiciones de Trabajo (CONDIT) (Ginebra, OIT, 1996).
- Labour Research Department: *Stress, bullying and violence: a trade union action guide* (Londres, LRD, 1997).
- Levi L.: *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿la sal de la vida o el beso de la muerte?* Informe para la Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales, Comisión Europea (Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000).
- Leymann H.: *Mobbing: Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann* (Reinbek bei Hamburg, Rowohlt, 1993).
- Mayhew C.: «Occupational violence in industrialised countries: types, incidence patterns, and ‘at risk’ groups of workers», en M. Gill et al. (eds.), *Occupational violence in industrialised countries* (Cullompton, Reino Unido, Willan Press, 2002).
- Mayhew C. y Quinlan M. «The relationship between precarious employment and patterns of occupational violence: survey evidence from thirteen occupations», en K. Isaksson et al. (eds.) *Health effects of the new labour market* (Nueva York, Kluwer Academic/Plenum, 1999), págs. 183 a 205.
- McIntyre P./International Federation of Journalists: *Live news: A survival guide for journalists* (Bruselas, IFJ, 2003); <http://www.ifj.org/hrights/safecontents.html>.
- National Health Service (NHS): *We don't have to take this: Resource Pack*, NHS zero tolerance zone (Londres, NHS, 1999); <http://www.nhs.uk/zerotolerance/>.
- National Occupational Health and Safety Commission (NOHSC): *Work-related traumatic fatalities in Australia, 1989 to 1992* (Canberra, NOHSC/Ausinfo, 1999).

-
- Paige J.: *Work stress: a suitable case for a code: TUC survey of safety reps* (Londres, Organization and Services Dept., TUC, 1999).
- Rayner C. et al.: *Workplace bullying: What we know, who is to blame, and what can we do?* (Londres, Taylor and Francis, 2002).
- Reich R. y Dear J.: «Guidelines for preventing workplace violence for health care and social service workers», en VandenBos and Bulatao (eds.), 1996, págs. 399 a 415.
- Richards J.: *Management of workplace violence victims* (Ginebra, documento de trabajo del Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP, 2003).
- Robinson S.L. y Bennett R.J.: «A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study», en *Academy of Management Journal*, vol. 38, núm. 2, 1995, págs. 555 a 572.
- Rogers K.A. y Chappell D.: *Preventing and responding to violence at work* (Ginebra, OIT, de próxima aparición en 2003).
- Spurgeon A.: *Working time: Its impact on safety and health* (Seoul, OIT y Occupational Safety and Health Research Institute - OSHRI, 2003).
- Turnbull J. y Paterson B. (eds.): *Aggression and violence: Approaches to effective management* (Londres, Macmillan, 1999).
- United States Department of Health and Human Services: *Center for mental health services forum report: Preventing violence in the workplace* (Washington, DC, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 1994).
- United States Department of Justice, Bureau of Justice Statistics: *Workplace violence, 1992-96: National crime victimization survey* (Washington, DC, 1998).
- VandenBos G.R. and Bulatao E.Q. (eds.): *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions* (Washington, DC, American Psychological Association, 1996).
- Wynne R. et al.: *Guidance on the prevention of violence at work* (Bruselas, Comisión Europea, 1997).

Anexo B

Directrices publicadas sobre violencia y estrés – Selección

Directrices para ocupaciones y situaciones que presentan riesgos especiales

American Federation of State, County and Municipal Employees, AFL-CIO: *Preventing workplace violence* (Washington, DC, 1998); <http://www.afscme.org/health/violtc.htm>.

California Department of Industrial Relations: *Guidelines for security and safety of health care and community service workers* (San Francisco, 1994).

Canadian Association of University Teachers: *Model Clause on Violence in the Workplace* (2001-6); http://www.caut.ca/english/member/bargaining/mc_violence.asp.

Crime Prevention Unit: *The prevention of robbery at building society branches*, documento núm. 14 (Londres, 1988).

Department of Transport, *Protecting bus crews: A practical guide* (Londres, julio de 1995).

Dublin Bus Company: *Policy on dignity and respect at work and prevention of bullying, harassment and sexual harassment: Guidelines for managers and supervisors* (Dublín, junio de 2002).

Fédération des infirmières et infirmiers du Québec: *Travailler dans la dignité – Tolérance zéro* (Montreal, 1997 – folleto).

Health and Safety Advisory Committee (HSAC): *Violence to staff in the health services* (Londres, 1987).

Health and Safety Commission (HSC): *Violence to staff in the education sector* (Londres, 1990).

Health and Safety Executive (HSE): *Violence to staff* (Londres, 1991).

—: *Prevention of violence to staff in banks and building societies* (Londres, 1993).

—: *Preventing violence to retail staff* (Londres, 1995).

—: *Violence to workers in broadcasting* (Londres, 1995).

—: *Violence to staff in the education sector* (Londres, 1997).

—: *Violence and aggression the staff in the health services: guidance on assessment and management* (Londres, 1997).

International Air Transport Association (IATA): *Guidelines for Handling Disruptive/Unruly Passengers* (Ginebra, 1998).

International Association of Chiefs of Police (IACP): *Combating workplace violence* (Washington, DC, 1998); <http://www.theiacp.org/pubinfo/pubs/pslc/pslc1.toc.htm>.

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

International Transport Workers' Federation (ITF): *Air rage: The prevention and management of unruly passenger behaviour* (Londres, 1999).

Suzy Lamplugh Trust: *Personal safety for social workers* (Londres, 1994).

— : *Personal safety for health-care workers* (Londres, 1995).

— : *Personal safety for schools* (Londres, 1996).

— : *Personal safety in other people's homes* (Londres, 1998).

Manufacturing, Science, Finance Union (MSF): *Working alone: Guidance for MSF members and safety representatives* (Londres, 1994).

Mayhew C.: *Violence in the workplace – Preventing commercial armed robbery. A practical handbook* (Canberra, Australian Institute of Criminology, Research and Public Policy Series núm. 33, 2000).

— : *Preventing client-initiated violence – A practical handbook* (Canberra, Australian Institute of Criminology, Research and Public Policy Series núm. 30, 2000).

Mauranges A.: *Stress, souffrance et violence en milieu hospitalier: manuel à l'usage des soignants* (Amilly, France, Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des Personnels de Santé, 2001).

Occupational Safety and Health Service: *Guidelines for the safety of staff from the threat of armed robbery* (Wellington, enero de 1995).

Occupational Safety and Health Administration (OSHA), United States Department of Labor: *Guidelines for preventing workplace violence for health care and social service workers* (Washington, DC, 1996).

— : *Recommendations for workplace violence prevention programs in late-night retail establishments* (Washington, DC, 1998).

Royal College of Nursing: *Violence and community nursing staff: Advice for managers* (Londres, 1994).

Swanton B. and Webber D.: *Protecting counter and interviewing staff from client aggression* (Canberra, Institute of Criminology, 1990).

UNISON: *Working alone in safety – Controlling the risks of solitary work* (Londres, 1993).

United States Departments of Education and Justice: *Early Warning, Timely Response: A Guide to Safe Schools* (Washington, DC, 1998); <http://www.ed.gov/offices/OSERS/OSEP/Products/earlywrn.html>.

Work Cover Authority of New South Wales: *Armed hold-ups and cash handling: A guide to protect people and profits from armed hold-ups* (Sydney, 1994).

Work Cover Corporation of South Australia: *Guidelines for aged care facilities* (Adelaida, 1996).

WorkSafe Western Australia Commission: *Working alone* (West Perth, 1999).

Directrices para afrontar tipos especiales de violencia

Australian Public Service Commission: *Eliminating sexual harassment: Personnel management guidelines* (Canberra, 1990).

— : *Eliminating workplace harassment: Guidelines* (Canberra, 1994).

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin: *Streß im Betrieb? Handlungshilfen für die Praxis* (Dortmund, BAUA, 2001); <http://www.baua.de/down/gs20.pdf>.

Comisiones Obreras, Secretaría Confederal de la Mujer de CC.OO.: *Guía para evitar el acoso sexual en el trabajo* (Madrid, 1997).

Comisión de las Comunidades Europeas: *Cómo prevenir y combatir el acoso sexual en el trabajo – Guía para el código de conducta de la Comisión Europea* (Bruselas, 1993).

Department of Employment: *Sexual harassment in the workplace: A guide for employers* (Londres, junio de 1992).

Equal Opportunities Commission: *Sexual harassment at work: Consider the cost* (Londres, octubre de 1994).

Fromaigeat D., Wennubst G.: *Souffrance psychologique au travail* (Ginebra, Office cantonal de l'inspection et des relations du travail, 2000).

Manufacturing, Science, Finance Union (MSF): *Bullying at work. Confronting the problem* (Londres, 1994).

National Authority for Occupational Safety and Health, Irlanda: *Code of practice on the prevention of workplace bullying* (Dublín, 2002).

National Organization of Women (NOW): *The impact of violence in the lives of working women* (Nueva York, 1996).

National Workplace Resource Center on Domestic Violence: *Ten principles for the workplace* (San Francisco, 1996).

Reinhart A.: *Sexual harassment: Addressing sexual harassment in the workplace – A management information booklet* (Ginebra, OIT, 1999).

Trades Union Congress (TUC): *Beat bullying at work: A guide for trade union representatives and personnel managers* (Londres, 1998).

— : *Racial harassment at work, A guide and workplace programme for trade unionists* (Londres, 1993).

— : *Guidelines: Sexual harassment at work* (Londres, 1992).

Unión General de Trabajadores: *Guía sindical contra el acoso sexual en el trabajo* (Toledo, España, UGT, 2000).

UNISON: *Bullying at work. Guidance for safety representative and members on bullying at work and how to prevent it* (Londres, 1996).

— : *Bullying at work: Guidelines for UNISON branches, stewards and safety representatives* (Londres, 1996).

WorkCover Authority of New South Wales y National Children's and Youth Law Center (NCYLC): *Workplace violence. Intervention strategies for your business. A secure workplace for young Australians* (Sydney, NCYLC, 1999).

WorkCover Authority of Victoria: *Proposed Code of Practice for the prevention of bullying and violence* (Melbourne, 2001).

Working Women's Centre: *Stop violence against women at work* (Adelaida, junio de 1994).

Directrices para públicos más generales

ALARM (National Forum for Risk Management in the Public Sector in the United Kingdom): *Recognising and managing stress at work: A toolkit for risk managers* (Londres, 2001); <http://www.alarm-uk.com/downloads/stressatwork.pdf>.

California Division of Occupational Safety and Health: *Guidelines for workplace security* (San Francisco, Division of Occupational Safety and Health, Estado de California, 1995).

-
- Canadian Center for Occupational Safety and Health (CCOHS): *Violence in the workplace: Prevention guide*, segunda edición (Hamilton, 2001).
- Center for Occupational and Environmental Health, University of California, Berkeley: *Violence on the job: A guidebook for labor and management* (Berkeley, 1997).
- Cherry D. and Upston P.: *Managing violent and potentially violent situations: A guide for workers and organizations* (Melbourne, Centre of Social Health, 1997).
- Comunidades Europeas: *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿la sal de la vida o el beso de la muerte?* (Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000).
- Confédération des syndicats nationaux: *La violence en milieu de travail: Tolérance zéro* (Montreal, CSN, 1997).
- Defense Personnel Security Research Centre (PERSEREC): *Guidance for employers* (Washington, DC, 1995).
- Fromaigeat D.: *Stress au travail* (Ginebra, Office cantonal de l'inspection et des relations du travail, 1998).
- HSE: *Violence at work: A guide for employers* (Londres, 1997).
- Herbert C.: *Preventing sexual harassment at work* (Ginebra, OIT, 1999).
- OIT: *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo* (Ginebra, 2001).
- Suzy Lamplugh Trust: *Violence and aggression: Reducing the risks. Guidance for employers* (Londres, 1994).
- : *Personal safety at work: Guidance for all employees* (Londres, 1994).
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA), United States Department of Labor: *Workplace violence awareness and prevention* (Washington, DC, 1998); http://www.osha-slc.gov/workplace_violence/wrkplaceViolence.Table.html.
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA) y Long Island Coalition for Workplace Violence Awareness and Prevention: *Workplace violence awareness and prevention: An information and instructional package for use by employers and employees* (Washington, DC, 1996); http://www.osha-slc.gov/workplace_violence/wrkplaceViolence.intro.html.
- Occupational Safety and Health Service: *A guide for employers and employees on dealing with violence at work* (Wellington, Nueva Zelandia, 1995).
- Perriard J., Weissbrodt R.: *La violence au travail* (Ginebra, Office cantonal de l'inspection et des relations du travail, 2002).
- Unión General de Trabajadores: *Guía para la prevención de riesgos laborales. Estrés laboral* (Madrid, Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2002); <http://www.ugt.es/slaboral/estres.pdf>.
- UNISON: *Violence at work: A guide to risk prevention for UNISON branches, stewards and safety representatives* (Londres, 1997).
- United States Office of Personnel Management (USOPM): *Dealing with workplace violence: A guide for agency planners* (Washington, DC, febrero de 1998).
- Workers' Compensation Board of British Columbia: *Take care – How to develop and implement a workplace violence programme: A guide for small business* (Vancouver, 1998).
- WorkSafe Western Australia Commission: *Workplace violence: Draft code of practice* (Perth, 1999).

Anexo C

Textos jurídicos aplicables a la violencia y el estrés en el lugar de trabajo

La reglamentación de la violencia y el estrés en el lugar de trabajo es sumamente variada y cambia con frecuencia. En algunos países existe una legislación específica para abordar el problema, mientras que en otros se consideran suficientes a estos efectos las legislaciones penal, civil, sobre medio ambiente de trabajo, y sobre seguridad y salud laborales. En el extremo opuesto del espectro normativo, algunos países se han dotado de pautas de carácter no legislativo, como repertorios de recomendaciones prácticas, reglamentos y convenios colectivos, mientras que otros apenas han hecho los esfuerzos más elementales por reglamentar la cuestión de la violencia en el lugar de trabajo. La lista que figura a continuación debería ampliarse, ya que se confeccionó en marzo de 2003.

Ambito internacional

OIT

Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155) y Recomendación sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 164).

Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111).

Naciones Unidas

Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, 1965 [artículo 5].

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 1979 [artículo 7].

Unión Europea

Tratado de la Unión Europea modificado por el Tratado de Amsterdam, 1997 [artículo 13 (por el que se faculta al Consejo en materia de discriminación)].

Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.

Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CCE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.

Américas

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Para) [artículo 1 (prohibición de la violencia), artículo 2 (inclusión de la violencia física, sexual y psicológica), signatarios: Antigua y Barbuda, Argentina, Bahamas, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Granada, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Saint Kitts y Nevis, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Suriname, Trinidad y Tabago, Uruguay y Venezuela].

Ambito nacional

Alemania

Constitución (ley fundamental) de la República Federal de Alemania [artículo 1 (Protección de la dignidad del hombre), artículo 3 (Igualdad)].

Segunda ley, de 24 de junio de 1994, sobre protección de los empleados frente al acoso sexual en el lugar de trabajo, del [artículo 4 (acción positiva para incrementar la igualdad entre hombres y mujeres), artículo 12 (prohibición del trato menos favorable)].

Código Penal de Alemania [se considera que en las disposiciones vigentes se tratan adecuadamente las cuestiones relativas al estrés y la violencia].

Código Civil de Alemania [se considera que las disposiciones vigentes prevén una indemnización adecuada para las víctimas del estrés y la violencia].

Segunda ley de enmienda a las disposiciones sobre indemnización [modificación de los plazos y el alcance de las indemnizaciones a fin de mejorar la situación jurídica de las víctimas del estrés y la violencia en el lugar de trabajo (entrada en vigor el 1.º de agosto de 2002)].

Convenio colectivo sobre conducta equitativa en el trabajo en Volkswagen S.A., Wolfsburg, 1997.

Convenio colectivo para Fraport AG (aeropuerto de Francfort), Francfort del Meno, 22 de marzo de 2002 [sobre el *bullying* y el comportamiento racista].

Convenio colectivo para los empleados de la municipalidad de Munich, 14 de octubre de 1997 [sobre el *bullying*].

Sentencia del Tribunal de Apelaciones del Trabajo de Turingia, sentencia 5 Sa 403/00, de 10 de abril de 2001 [que sentó jurisprudencia en la que se concluyó que el *bullying* vulnera los derechos de la persona].

Argentina

Ley provincial núm. 12.764, de 15 de octubre de 2001, sobre acoso sexual [aplicable solamente a todo funcionario y/o empleado de la Provincia de Buenos Aires (la provincia de Santa Fe también se ha dotado de disposiciones similares)].

Austria

Ley federal por la que se modifica la ley sobre igualdad de trato (BGBl. I núm. 44/1998) [introducción del *mobbing*, o acoso moral].

Ley federal por la que se modifica la ley sobre la igualdad de trato (BGBl. I núm. 129/2001) [en ella se señalan plazos favorables para las víctimas].

Ley de protección de los trabajadores BGBl núm. 450/1994 [en los artículos 3 y 4 se prescribe la valoración de los riesgos y se prevé el deber general de diligencia que corresponde al empleador].

Bélgica

Ley de 11 de junio de 2002 — ley relativa a la protección contra la violencia, el acoso moral y el hostigamiento sexual en el lugar de trabajo.

Brasil

Ley del Estado de São Paulo, núm. 0422/2001 de 11 de septiembre de 2002, por la que se prohíbe el acoso moral en la función pública [aplicable sólo a los funcionarios públicos y demás empleados que trabajan para el Estado de São Paulo (el Estado de Río de Janeiro se ha dotado de una ley similar)].

Costa Rica

Ley núm. 7476, de 3 de febrero de 1995, contra el acoso sexual en el empleo y la enseñanza.

Dinamarca

Ley refundida núm. 213, de 3 de abril de 1998, sobre igualdad de trato para hombres y mujeres en el acceso al empleo y sobre la licencia de maternidad, etc. [artículos 2 a 6 (igualdad de trato), artículo 19 (sanciones penales relativas a los artículos 2 a 6)].

Ley núm. 289, de febrero de 1998, por la que se prohíbe toda discriminación por razones de origen racial, etc.

Acuerdo nacional firmado en 2001 por la autoridad danesa en materia de Medio Ambiente de Trabajo, la Confederación de Empleadores DA y la Confederación de Sindicatos LO [comprende el *bullying*, y el acoso].

España

Ley orgánica núm. 11/1999, de modificación del Código Penal [artículo 2 (De las agresiones y del acoso sexuales)].

Ley orgánica núm. 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal [Libro II, Título VIII (Delitos contra la libertad e indemnidad sexuales) y Título XI (Delitos contra el honor)].

Ley orgánica núm. 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales [artículo 25. Protección de trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos].

Estados Unidos

Ley de 1970 sobre seguridad y salud en el trabajo [en el artículo 20, *a*), 1) se recomienda la realización de encuestas sobre los factores psicológicos en el trabajo].

Filipinas

Ley de 1995 contra el acoso sexual [dispone la responsabilidad del empleador por actos cometidos en el lugar de trabajo].

Finlandia

Ley sobre igualdad entre hombres y mujeres, modificada por la ley núm. 206/1995, de 17 de febrero de 1995. Ley sobre la seguridad y la salud en el trabajo (738/2002, de junio de 2002).

Francia

Ley núm. 2002-73, de 17 de enero de 2002, sobre la modernización social [numerosas enmiendas al Código Penal y al Código de Trabajo, destinadas a erradicar el hostigamiento moral].

Ley núm. 2003-6, de 3 de enero de 2003, sobre negociación colectiva en materia de despidos por causas económicas [enmiendas al Código de Trabajo, sobre acoso moral].

Grecia

Código Civil de Grecia [artículo 57 (perjuicios causados por un comportamiento ofensivo), artículo 281 (abuso de derechos), artículo 662 (seguridad y salud en los lugares de trabajo)].

Irlanda

Ley de 1998 sobre la igualdad en el empleo.

Ley de 1989 sobre la salud y el bienestar en el trabajo.

Comisión de Relaciones Laborales, repertorio de recomendaciones prácticas (instrumento jurídico SI núm. 12/2002) [instrumento de carácter reglamentario en que se articulan pautas de orientación para prevenir el *bullying*].

Ley de 1977 sobre despidos improcedentes [artículo 6 (no discriminación et al.)].

Shanley contra el Condado del Consejo de Sligo, sentencia del Tribunal Supremo, de 11 de octubre de 2001 [que sentó jurisprudencia al otorgar reparación por causa de *bullying*].

Italia

Constitución de la República Italiana [artículo 41 (libertad y dignidad de la persona), y artículo 2087 del Código Civil (pautas de comportamiento para el empleador)].

Ley núm. 125/91, de 1991, sobre la igualdad de oportunidades y la acción positiva.

Ley 30/70, de 1970, del estatuto de los trabajadores, 1970 [artículo 15 (por el que se prohíben las acciones discriminatorias)].

«Acuerdo sobre la cultura del trabajo» firmado en Azienda Transporti Municipali (Empresa de Transportes Municipales), Turín, 2001.

Luxemburgo

Ley de abril de 2000 sobre acoso sexual (A-2000/0526/LOI).

Convenio colectivo destinado a combatir el acoso moral/psicológico [en particular el *bullying* — en la empresa minorista Bram], 2001.

Malta

Ley de 2002 sobre empleo y relaciones laborales [prevención y sanción del acoso durante las medidas de conflicto colectivo].

Noruega

Ley núm. 4, de 4 de febrero de 1977, sobre la protección de los trabajadores y el medio ambiente de trabajo, en su tenor modificado por la ley núm. 2, de 6 de enero de 1995, párrafo 1 del artículo 12 [sobre el acoso psicológico].

Países Bajos

Ley de 2 de marzo de 1994 por la que se configura la normativa general de protección frente a la discriminación.

Ley de 29 de junio de 1994 por la que se modifica la ley sobre el medio ambiente de trabajo en relación con la intimidación y la agresión sexuales, y la violencia.

Ley de 1998 sobre las condiciones de trabajo [artículo 4 (sobre la violencia y el acoso)].

Código Civil (revisión general de 1992) [artículo 611 del Libro 7 (obligación de los empleadores y los trabajadores de comportarse correctamente los unos con los otros)].

Paraguay

Ley núm. 496/94, por la que se modifica el Código de Trabajo — artículo 84 [modifica la ley núm. 213/93, Código de Trabajo, de modo que el acoso sexual y la injuria pueden ser motivo para la terminación del contrato de empleo], 1994.

Portugal

Ley núm. 61/91, de 1991, para garantizar una protección adecuada para las mujeres víctimas de violencia.

Reino Unido

Ley de 1975 sobre la discriminación sexual.

Ley núm. 40, de marzo de 1997, sobre la protección contra el acoso [artículo 1 (prohibición), artículo 2 (definición del acoso), artículo 4 (amenazar con violencias), artículos 3 y 5 (acciones civiles y providencias)].

Ley de 1974 sobre seguridad y salud en el trabajo [párrafo 6 del artículo 47 (daños psíquicos), artículo 53 (por el que se incluyen los daños psíquicos entre los daños personales)].

Ley de 1996 sobre derechos en el empleo [artículo 95, 1), c) (el acoso constituye un motivo de despido)].

Reglamentación de 1999 sobre la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo; reglamento núm. 3242, de 1999 [Evaluación de los riesgos sobre una base individual].

Lancaster contra el Consejo Municipal de Birmingham (1999) [caso en el que se otorgó una indemnización por estrés relacionado con el trabajo].

Suecia

Ley de 1991 sobre la igualdad de oportunidades [sección 6 (Acoso sexual), sección 15 (Discriminación)].

Ley de 1997 sobre el medio ambiente de trabajo [modificada en varias oportunidades; la última en 2000; las principales disposiciones figuran en el capítulo 3, sección 2].

Ordenanza sobre el medio ambiente de trabajo (SFS 1977:1166) 1977 [se otorgan facultades normativas a la Autoridad del Medio Ambiente de Trabajo en la sección 18].

Ordenanza de la Junta Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Suecia sobre medidas para la prevención de la violencia y las amenazas en el medio ambiente de trabajo (14 de enero de 1993).

Ordenanza de la Junta Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo — Represalias en el trabajo — (21 de septiembre de 1993) [instrumento de carácter reglamentario].

Uruguay

Proyecto de ley de 12 de abril de 2000: faltas laborales graves [artículo 1 (Prohibición de todo acto de violencia así como todo acto de acoso sexual)].

Anexo D

Situaciones y ocupaciones que presentan un riesgo especial de estrés

(Véase el apartado 3.3 del Repertorio de recomendaciones prácticas.)

El estrés es más pronunciado en las personas que trabajan de noche; por turnos, sobre todo cuando éstos son rotativos y partidos; durante jornadas largas o con horarios incómodos, en particular en horas extraordinarias; durante jornadas cortas, o con horarios imprevisibles o irregulares; con horarios que no permiten tener una vida social; en distintas franjas horarias, o con horarios de trabajo rígidos. Cabe señalar además otros factores adversos, a saber:

Trabajar con exigencias excesivas, agobiantes o desiguales, como por ejemplo:

- Un número excesivo de clientes.
- Una carga excesiva de trabajo.
- Plazos de cumplimiento excesivamente breves.
- Procedimientos de trabajo mal definidos.
- El pluriempleo.
- Los trabajos de gran complejidad.
- Escasez de personal o estructuras de dotación de personal desequilibradas.
- Objetivos de rendimiento o de venta excesivos.
- Responsabilidades adicionales.
- Un número excesivo de alumnos (para el personal docente), o de casos (para los trabajadores en los servicios de salud), etc.

Trabajar en entornos peligrosos o insalubres, por ejemplo con:

- Falta de medios para limitar los riesgos (por motivos prácticos, financieros o de otro tipo).
- Una iluminación insuficiente.
- Altas cotas de contaminación acústica.
- Temperaturas desagradables.
- Posturas incómodas.
- Un riesgo elevado de lesiones físicas.
- Un riesgo de accidentes muy graves, o incluso mortales, en horas de servicio.
- Un riesgo de agresiones o intrusiones violentas.

Trabajar en un entorno humano ingrato, por ejemplo con:

- Altos grados de acoso, de *bullying* o de *mobbing*.
- Una comunicación insuficiente o ausencia de consulta.
- Escaso margen para solventar los problemas.
- Malos comportamientos, indisciplina, un rendimiento inferior al exigido y una falta de motivación generalizados.

-
- Aislamiento de los colegas en un lugar de trabajo insatisfactorio.
 - Exclusión de las reuniones sociales y de trabajo de los colegas.

Trabajar sin tener un control suficiente sobre el trabajo propio, como sucede cuando hay:

- Tareas o exigencias ilógicas, mal definidas, o incompatibles entre sí.
- Falta de autonomía y de control sobre el trabajo propio.
- Un trabajo fragmentado.
- Escasas oportunidades de adquirir nuevas aptitudes o de influir en los métodos de trabajo.
- Escasas oportunidades de desarrollo personal.
- Una definición poco clara de las atribuciones en el trabajo.
- Un control personal o electrónico excesivo.
- Exceso de papeleo.

Trabajar sin reconocimiento, como sucede cuando se dan:

- Una infravaloración en el trabajo.
- Incertidumbre o estancamiento profesional.
- Precariedad laboral.
- La realización de trabajos de escaso valor social.
- Una remuneración insuficiente o una desigualdad retributiva.
- Inseguridad laboral.
- Una disminución de la calidad.

Anexo E

Situaciones y ocupaciones que presentan un riesgo especial de violencia

(Véase el apartado 3.3 del Repertorio de recomendaciones prácticas.)

Las siguientes situaciones u ocupaciones parecen presentar un riesgo especial de violencia en el lugar de trabajo:

- Cuando los trabajadores desempeñan su tarea en zonas peligrosas, aisladas o desfavorecidas, o en servicios donde se ha infiltrado la ilegalidad.
- Cuando las personas trabajan en solitario, como por ejemplo: los trabajadores nocturnos; los trabajadores de asistencia a domicilio y comunitarios; los trabajadores en tiendas pequeñas, en gasolineras y quioscos; los taxistas y conductores de autobuses; los agentes de policía; los periodistas, sobre todo los reporteros de investigación; los carteros, los trabajadores de la limpieza, y el personal de mantenimiento y de reparación.
- Cuando las personas trabajan en contacto con el público, como por ejemplo: el personal hotelero; los trabajadores de los servicios de urgencias; los agentes de policía; los camareros; el personal de los bares; los trabajadores de los servicios sociales; los periodistas; el personal hospitalario y de otros servicios de salud; los tenderos; los trabajadores de los servicios de transporte, y los artistas.
- Cuando las personas trabajan con objetos de valor o en los servicios de seguridad o de prevención de delitos, como por ejemplo: los cajeros; el personal de banca; los trabajadores de las oficinas postales; los trabajadores encargados de la venta y el almacenamiento de medicamentos; los trabajadores que venden o transportan objetos de valor; los agentes de policía y el personal de seguridad.
- Cuando los trabajadores están en contacto con personas en peligro, como por ejemplo: el personal hospitalario y de otros servicios de salud; los trabajadores de las unidades de urgencia; los trabajadores de los servicios de atención psiquiátrica; los agentes de policía; los trabajadores sociales, los trabajadores de los servicios de atención a las personas de edad o en fase terminal; los trabajadores de los servicios de rehabilitación para toxicómanos, y los trabajadores de los servicios de urgencias.

Además, los siguientes factores (véase también el anexo D) suelen encerrar un riesgo de conflicto que puede provocar (o no lograr evitar) situaciones de violencia:

Trabajar con exigencias excesivas, agobiantes o desiguales, por ejemplo con:

- Un número excesivo de clientes.
- Una carga excesiva de trabajo.
- Plazos de cumplimiento demasiado breves.
- Procedimientos de trabajo mal definidos.
- Escasez de personal/estructuras de dotación de personal desequilibradas.
- Un número excesivo de alumnos (para el personal docente), o de casos (para los trabajadores en los servicios de salud), etc.

Trabajar en entornos peligrosos o insalubres, por ejemplo con:

- Falta de medios para limitar los riesgos (por motivos prácticos, financieros o de otro tipo).
- Altas cotas de contaminación acústica.
- Un riesgo elevado de lesiones físicas.

-
- Un riesgo de accidentes muy graves, o incluso mortales, en horas de servicio.
 - Un riesgo de agresiones o intrusiones violentas.

Trabajar en un entorno humano ingrato, por ejemplo con:

- Una organización autocrática.
- Altos grados de *bullying* o de *mobbing*.
- Una comunicación insuficiente o ausencia de consulta.
- Escaso margen para solventar los problemas.
- Malos comportamientos, indisciplina, un rendimiento inferior al exigido y una falta de motivación generalizados.
- El aislamiento de los colegas en lugares de trabajo insatisfactorios.
- La exclusión de las reuniones sociales y de trabajo de los colegas.

Trabajar sin un control suficiente sobre el trabajo propio, como sucede cuando se dan:

- Tareas o exigencias ilógicas, mal definidas o incompatibles entre sí.
- Una falta de autonomía y de control sobre el trabajo propio.
- Escasas oportunidades de desarrollo personal.
- Una definición poco clara de las atribuciones en el trabajo.
- Un control personal o electrónico excesivo.

Trabajar sin reconocimiento, como sucede cuando se dan:

- Una infravaloración en el trabajo.
- Incertidumbre o estancamiento profesional.
- Una remuneración insuficiente o una desigualdad retributiva.
- Inseguridad laboral.

Anexo F

Factores de riesgo de violencia y estrés en los lugares de trabajo, empresas, organizaciones o grupos

(Véase el apartado 3.4 del Repertorio de recomendaciones prácticas.)

Existe una serie de factores personales, interpersonales y empresariales que pueden aumentar el riesgo de exposición al estrés y a la violencia en el lugar de trabajo. Al considerarse estos riesgos convendría, sin embargo, no «etiquetar» a las personas, y recordar que la presencia de uno o más factores de este tipo no siempre genera una situación de estrés o de violencia.

1. Factores de riesgo en los lugares de trabajo, empresas o entidades de mayores dimensiones

Si bien en la mayoría de las empresas y los lugares de trabajo de los sectores de los servicios pueden producirse situaciones de estrés y de violencia laborales, algunos de ellos se hallan más expuestos a este riesgo, a saber:

- aquellos donde los servicios se prestan directamente al público, especialmente temprano por la mañana o tarde por la noche;
- aquellos que se hallan situados en zonas con altos índices de criminalidad;
- aquellos cuyas actividades de explotación se llevan a cabo en locales relativamente inseguros;
- aquellos que son de pequeñas dimensiones y están físicamente aislados;
- aquellos cuya dotación de personal es insuficiente;
- aquellos que se ven afectados por medidas de reforma o de reducción de personal, o bien por cambios importantes;
- aquellos en que se toleran o aceptan el estrés y la violencia;
- aquellos en que reina un clima de discriminación, incluso por razones de sexo y de raza;
- aquellos en que se limita en exceso, o incluso se prohíbe terminantemente, el consumo de tabaco o de bebidas alcohólicas, o aquellos en que, al contrario, no se adopta norma alguna para contener este consumo, y
- aquellos en que se dejan las drogas, bebidas alcohólicas o armas al alcance de los empleados.

2. Colectivos particularmente expuestos

Se debería prestar especial atención a la mayor exposición de determinados colectivos de trabajadores (o directores) a sufrir estrés, violencia o ambos fenómenos a la vez, en el lugar de trabajo. Entre ellos cabría mencionar a las personas de distinto origen étnico (que no tienen por qué ser sólo los inmigrantes), u orientación sexual, las personas que no gozan de buena salud o las pertenecientes a colectivos minoritarios.

Anexo G

Factores de riesgo de estrés para las personas

(Véase el apartado 3.4 del Repertorio de recomendaciones prácticas.)

Existe una serie de factores personales, interpersonales y empresariales, que se indican a continuación, susceptibles de aumentar el riesgo de exposición al estrés en el lugar de trabajo. Al considerarse estos factores de riesgo convendría, sin embargo, no «etiquetar» a las personas, y recordar que la presencia de uno o más de estos factores no siempre genera una situación de estrés.

Factores interpersonales

- Relaciones deficientes con el público o la clientela, que pueden estar enojados, sobre todo cuando el servicio no cumple sus expectativas.
- Falta de respaldo social por parte de los colegas.
- Conflictos con otros miembros del personal.
- Aislamiento social o físico.
- Relaciones deficientes con los supervisores y los jefes.
- Falta de control sobre la situación de uno mismo.
- Falta de intervención o participación en la toma de decisiones.
- Exposición a la muerte y al sufrimiento.
- Orientación inadecuada por parte de los superiores.

Factores personales

- Ser víctima o autor de una situación de violencia.
- Dificultad para compaginar las responsabilidades laborales y las de índole familiar.
- Preparación inadecuada para asumir más trabajo o tareas distintas.
- Factores de estrés de origen familiar o comunitario.

Anexo H

Factores de riesgo de violencia para las personas

(Véase el apartado 3.4 del Repertorio de recomendaciones prácticas.)

Existe una serie de factores, que se indican a continuación, susceptibles de aumentar en las personas el riesgo de convertirse en agresoras o víctimas de una situación de violencia. Al considerarse estos factores de riesgo convendría, sin embargo, no «etiquetar» a las personas, y recordar que la presencia de uno o más de estos factores no siempre genera una situación de violencia.

Riesgo de convertirse en agresor

Vinculación de la persona a circunstancias o situaciones relacionadas con la prestación del servicio

- Sometimiento a un estrés, una tensión o una irritación excesivos.
- Sometimiento a un trato injusto, arrogante, desdeñoso o indiferente por parte del proveedor del servicio.
- Obligación de esperar, y sufrir irritación y frustración.
- Ausencia de respuestas satisfactorias y oportunas del servicio.

Factores personales

- Dificultades en la infancia, como por ejemplo relaciones difíciles con la familia, y bajo rendimiento escolar.
- Historial de comportamiento violento.
- Impulsividad y escaso dominio de sí mismo.
- Uso indebido de sustancias, incluido el consumo excesivo de bebidas alcohólicas.
- Determinadas enfermedades mentales, cuyos síntomas no se controlen adecuadamente mediante métodos terapéuticos.
- Haber sido víctima de situaciones de violencia y no haber recibido un tratamiento ni un respaldo adecuados.
- Acceso fácil a las armas.
- Sensación de intromisión en la vida privada en el lugar de trabajo.
- Autoestima baja debida a las reprimendas, a las reducciones de plantilla, a los despidos y a otras experiencias parecidas en el lugar de trabajo.
- Prejuicios, ya sea de orden racial o sexual.

Riesgo de convertirse en víctima

Vulnerabilidad verdadera o percibida

- Personas en formación o en colocación.
- Trabajadores en situaciones precarias de trabajo.
- Jóvenes.
- Trabajadores de edad.
- Minorías étnicas y raciales.

-
- Mujeres que trabajan en entornos donde predominan los hombres o bajo las órdenes de hombres.
 - Mujeres solteras, separadas, viudas o divorciadas.
 - Trabajadores sin experiencia.
 - Personas recién contratadas.
 - Personas que ya han sido víctima de una situación de violencia y no han recibido un tratamiento ni apoyo adecuados.

Factores personales

- Mostrar una actitud desagradable o irritante.
- Ineptitud para hacer frente a distintas situaciones.
- Personas solitarias.
- Personas que no aprueban las normas explícitas o tácitas del grupo.

Anexo I

Indicios de riesgo especial de violencia

(Véase el apartado 3.5 del Repertorio de recomendaciones prácticas.)

Los indicios precursores de violencia se pueden desglosar como sigue:

Indicios de alerta temprana: una respiración rápida; puños y mandíbulas en tensión; narinas dilatadas; acaloramiento; alzar la voz; realizar movimientos repetidos e inquietos, como caminar impacientemente; apuntar con el dedo o gesticular de manera amenazadora; recurrir a la agresión verbal y al uso excesivo de vocabulario soez.

Riesgo mayor: discusiones frecuentes e intensas; un cambio marcado en la personalidad y en el comportamiento; un estado de vigilancia extrema; un comportamiento obsesivo; tendencia a arrojar objetos; un historial de comportamiento violento; amenazas verbales de dañar a los trabajadores; reacciones de rabia a la frustración, o el envío de comentarios violentos a través de correos electrónicos, mensajes telefónicos o cartas.

Indicios de peligro inminente: el uso indebido de determinadas sustancias; la fascinación por las armas; quejas absurdas (que podrían delatar una pérdida de contacto con la realidad), y cambios radicales de la personalidad.

Anexo J

Síntomas de estrés

(Véase el apartado 3.5 del Repertorio de recomendaciones prácticas.)

Entre otros síntomas de estrés, valga citar:

- La garganta seca; tensión muscular; dolor de cabeza; indigestión; tics; insomnio; dolor pectoral y una presión sanguínea alta.
- Irritabilidad; un comportamiento impulsivo; dificultades para tomar decisiones; falta de capacidad de discernimiento y aumento repentino en el consumo de bebidas alcohólicas o de tabaco.
- Una preocupación excesiva; sentimiento de inutilidad; inquietud; olvidos; asustarse fácilmente y soñar despierto.

Estos síntomas no indican por sí solos niveles elevados de estrés, sino cuando concurren con otros. Su presencia puede justificar sin embargo una investigación y una evaluación de los riesgos.

Anexo K

Información sobre la violencia y el estrés en determinados sectores

En el presente anexo se expone una serie de estudios sucintos sobre determinados sectores o ramos de actividad, sin pretensiones de que sean exhaustivos ni de que abarquen todos los sectores afectados. Se han elaborado, o están en preparación, documentos de trabajo sobre algunos sectores y ramos en relación con la violencia y el estrés¹. Entre los principales agentes de estrés susceptibles de generar un ambiente de tensión alimentado por la incertidumbre, la exasperación y la vulnerabilidad en el sector de los servicios, cabe citar: los despidos por reducción de la plantilla; la congelación o la reducción salariales; el aumento de la carga de trabajo y de los objetivos en relación con el rendimiento; la prolongación de las jornadas y el recurso a la subcontratación y al trabajo temporal. El estrés laboral y la violencia en el lugar de trabajo redundan en detrimento de los resultados y de la eficacia de las empresas, principalmente cuando se traducen en un aumento de las bajas por enfermedad, del absentismo y la rotación de personal; en una disminución de la calidad del servicio, de la productividad y la motivación, así como en la insatisfacción profesional. Además de adoptarse medidas preventivas de la violencia y el estrés, se puede brindar asistencia médica y jurídica a los miembros del personal que han sufrido actos de violencia. También se pueden adoptar una legislación y medidas prácticas para sancionar los actos violentos y organizar campañas de ámbito nacional o comunitario para detectar las causas de la violencia en los sectores de los servicios, y atenuar su virulencia.

Comercio

Poco se ha investigado acerca de las proporciones que alcanzan la violencia y el estrés laborales en el sector del comercio. No obstante, de unas encuestas realizadas en el Reino Unido (uno de los pocos países donde se ha procedido a ese tipo de investigaciones) se desprende que los empleados en el comercio minorista figuran entre los trabajadores más vulnerables a la violencia laboral. Un estudio realizado en 2002 por *Independent Retail News* permitió determinar que una cuarta parte de los empleados de tiendas de vinos y licores, quioscos y oficinas de correos del Reino Unido han tenido que hacer frente a ladrones, mientras un 50 por ciento de los propietarios de establecimientos independientes han sufrido ataques violentos. Los minoristas y el personal que éstos emplean deben aguantar a diario agresiones, abusos verbales y otras formas de intimidación. En promedio, al menos un trabajador minorista es atacado cada hora durante la jornada laboral; el 25 por ciento de esos ataques son armados, y cuatro de cada diez dan lugar a un tratamiento hospitalario, a una visita médica o a bajas laborales. Casi la mitad de las tiendas atacadas ya lo habían sido más de una vez. Más del 40 por ciento de los tenderos asaltados refirieron que padecían elevados índices de estrés, y muchos de ellos estudiaban incluso la posibilidad de cerrar sus tiendas. Como era de prever, el aumento de la criminalidad plantea a los minoristas problemas añadidos, como el aumento de las primas de seguros y de la rotación de personal, ya que el 37 por ciento de este último termina abandonando su puesto de trabajo después de haber sido asaltado.

¹ Entre ellos, valga citar los siguientes proyectos de documentos, que podrían publicarse en 2003: Bert Essenberg: *Violence and stress in the transport sector* (Ginebra, OIT, de próxima publicación); Hegel Hoel y Sabir Giga: *Violence and stress in the hotel and catering sector* (Ginebra, OIT, de próxima publicación); Sabir Giga, Helge Hoel y Cary L. Cooper: *Work-related violence and stress in the postal sector* (Ginebra, OIT, de próxima publicación); Sabir Giga, Helge Hoel y Cary L. Cooper: *Work-related violence and stress in the performing arts and in journalism* (Ginebra, OIT, de próxima publicación); Sabir Giga, Helge Hoel y Cary L. Cooper: *Work-related violence and stress in financial services* (Ginebra, OIT, de próxima publicación); Richard Verdugo: *Workplace in the education sector: Issues, solutions and resources* (Ginebra, OIT, de próxima publicación), y Benjamin Paty, Dominique Lassarre y Anne Jolly: *Violence et stress au travail dans le secteur de l'éducation* (Ginebra, OIT, de próxima publicación).

Un estudio por sectores realizado en Australia en 1998 permitió determinar que el 46 por ciento de los australianos había sufrido durante su vida profesional abusos físicos o verbales por parte de algún compañero de trabajo o de un directivo. El comercio, que representa un 21,4 por ciento de la cifra total de víctimas de la violencia en el lugar de trabajo (un 18,3 por ciento corresponde al comercio minorista), era a la sazón el segundo sector más afectado por este fenómeno, después del sector manufacturero, que representaba el 29,8 por ciento de la cifra total.

En Dinamarca, los robos con violencia o amenaza de violencia en los comercios representan un problema creciente. Según los datos disponibles acerca de esos delitos, los robos en tiendas y gasolineras aumentaron de 622 casos en 1996 a 768 en 2001. Los interlocutores sociales sectoriales de Dinamarca reaccionaron a esa situación de creciente violencia y de consiguiente estrés mediante la organización, el mismo año, de una campaña de información y sensibilización, encaminada a mejorar la seguridad del entorno de trabajo de los minoristas. Esta campaña permitió, entre otras cosas, facilitar a los empleadores y trabajadores pautas de orientación sobre la forma de atenuar los riesgos de violencia en el lugar de trabajo mediante la aplicación de ciertas medidas, como una distribución interior más adecuada de las tiendas y una reducción del monto de la liquidez disponible en ellas.

Educación

El entorno de la educación

Los profesores, que conforman la mayor categoría profesional del sector de la educación, son los empleados más afectados por la violencia y el estrés. Junto con los directores de las instituciones docentes, los profesores son quienes tienen mayor interacción con los usuarios del servicio, ya sean internos (el alumnado) o externos (en su mayoría, los padres). La intensa interacción entre los directores de los centros escolares, los profesores y los alumnos respecto a los métodos y los resultados de la enseñanza, así como la indisciplina del alumnado, a menudo de origen externo, generan tensiones que son fuente de violencia, en particular en las escuelas secundarias. El aislamiento de los profesores, que trabajan a solas con los estudiantes en la mayoría de las aulas, es también un factor determinante. Ello no obsta a que también los profesores cometan actos de violencia contra los alumnos. Además, el acoso y la intimidación entre los propios alumnos, en casi todas las etapas de la enseñanza, y una serie de factores externos, como las drogas, la pobreza y los conflictos étnicos, raciales o religiosos, crean un entorno de violencia que puede repercutir en el personal. Los actos de violencia se cometen a veces con armas de fuego dirigidas contra alumnos y miembros del personal, ya sea por alumnos despedidos o personas ajenas al centro docente que consiguen entrar en lo que suele ser un lugar de trabajo sin protección.

El estrés que afecta al personal de la enseñanza es muy a menudo consecuencia de unas mismas causas inherentes al propio entorno de trabajo: las intensas relaciones interpersonales que condicionan la labor educativa; los amplios cambios que se introducen en los programas de los cursos y en la forma de impartir estos últimos; la falta de autonomía, y las exigencias de cuentas respecto de los resultados académicos de los usuarios de los servicios de enseñanza (alumnos, padres y dirigentes políticos).

Alcance e impacto de la violencia y el estrés

La violencia en la enseñanza no presenta una faz uniforme. En algunos países (por ejemplo, los Estados Unidos) parece haber disminuido en los últimos años, pese a unos cuantos casos sobrecogedores de violencia relacionada con armas de fuego. En cambio, en otros países y regiones, los actos de violencia parecen ir en aumento. Según informan algunos países de la OCDE, entre el 15 y el 20 por ciento de los alumnos pertenecientes a distintas franjas de edad sufren alguna forma de violencia en la escuela, y la cifra podría ser incluso más elevada según se desprende de algunos casos registrados en otros países (violencia sexual contra las niñas en Sudáfrica, por ejemplo). El *bullying* entre alumnos representa entre el 4 y el 15 por ciento en la mayoría de los países de la OCDE que facilitan este tipo de estadísticas. El número de profesores que ha sufrido actos de violencia suele ser inferior: entre un 2 y un 6 por ciento en algunos países (Japón, Estados Unidos y Francia). Estas cifras varían a su vez en función del entorno (urbano, suburbano o rural) y del tipo de violencia, mientras las correspondientes a los casos de amenazas superan las referentes a los actos de violencia.

Las consecuencias de la violencia afectan en particular al clima de la enseñanza y del aprendizaje, ya que pueden deteriorarlo y provocar una degradación de los resultados educativos. El temor y el recelo afectan por igual a alumnos y a profesores. No obstante, entre el personal víctima de actos violentos se tienden a registrar índices de absentismo más altos. Este personal se ve en ocasiones obligado a darse de baja y a presentar a los empleadores del centro docente solicitudes de reembolso de tratamientos médicos y de asistencia social, que tienen un efecto directo en los gastos de explotación. También sucede que solicite una reclasificación o la jubilación anticipada, lo cual entraña una pérdida de mano de obra profesional cualificada y tiene consecuencias negativas en el aprendizaje de los alumnos.

En el sector de la enseñanza el estrés laboral también afecta de manera significativa a los profesores y a los directores de las instituciones docentes. En cierto modo, a diferencia de cuanto sucede en los casos de violencia, el grado de estrés está vinculado sobre todo a los temores y ansiedades individuales (la impresión de no ser la persona idónea o de carecer de la formación necesaria para cumplir de manera satisfactoria las tareas asignadas); a una serie de factores inherentes a la organización interna del trabajo y al entorno físico (requisitos excesivos y jornadas laborales demasiado largas, una organización desacertada de las tareas, la indisciplina de los alumnos y un apoyo o una comunicación deficientes por parte de la administración); a la falta de autonomía y a la gravosa responsabilidad de lograr los resultados esperados, todo ello sumado a unos cambios o reformas continuos. Aunque este asunto ya se ha debatido ampliamente, resulta difícil disponer de estadísticas fiables. No obstante, según unas estimaciones recabadas para la OIT mediado el decenio de 1990, entre el 25 y el 33 por ciento de los profesores padecen un fuerte estrés relacionado con el trabajo en la mayoría de los países de la OCDE. Los profesores que se incorporan a la docencia parecen estar más expuestos que los demás a ese riesgo. Entre los profesores aumentan pues la ansiedad y la depresión, las dolencias físicas provocadas por altas cotas de estrés negativo, y el consumo de drogas y de bebidas alcohólicas. Los profesores muy estresados pueden llegar a sentirse abrumados por sus tareas, y a apartarse de los estudiantes y de su trabajo. Las tasas de absentismo aumentan en consecuencia, sobre todo cuando el estrés se convierte en *burn out* (agotamiento) y, en casos extremos, conduce al suicidio. Los consiguientes perjuicios en los resultados de la enseñanza y del aprendizaje pueden llegar a ser muy graves, y, en cualquier caso, contraproducentes para los entornos dinámicos de trabajo y aprendizaje, especialmente en unos tiempos en que las escuelas ya tienen que afrontar las exigencias crecientes de unas sociedades cimentadas en el saber.

Información y supervisión

La información y las actividades de divulgación sobre la violencia son todavía muy fragmentarias y poco estructuradas en la mayoría de los países. Las estadísticas disponibles suelen venir anegadas en cifras generales relativas al lugar de trabajo y las enfermedades. Incluso, en muchos países ni siquiera se notifican los casos de acoso psicológico, como el *mobbing*, cometido por los propios miembros del personal. Para abordar los problemas de violencia y estrés se recomienda primero valorar en la escuela o la institución de que se trate la gravedad de esos problemas, su índole y su origen, y cerciorarse de que los resultados de estas valoraciones se ponen en conocimiento del personal y de los estudiantes.

Evaluación de los riesgos, prevención, reducción y limitación de los mismos, y medidas aplicables para superarlos

La prevención de la violencia y el estrés en la enseñanza, su reducción, gestión y superación dependen de la naturaleza del problema que se plantee, pero por regla general requieren la participación de una serie de actores en diferentes planos. Así, tanto los directores de los establecimientos docentes y los directivos de más alto nivel, como los representantes de los sindicatos de profesores, el personal médico, los aseguradores, y las personas afectadas deben desempeñar todos, sin excepción, el cometido que les corresponde para combatir la violencia, el estrés, o ambos problemas a la vez. En un plano individual, la solución de la violencia y el estrés requiere fundamentalmente: un personal formado para reconocer los posibles problemas y síntomas; la prestación de asesoramiento y apoyo para víctimas y los perjudicados, y el traslado de estos últimos a entornos donde haya menos estrés o violencia. Las iniciativas para promover la salud en las escuelas u otras instituciones — en la inteligencia de que resulta necesario mantener una coherencia organizativa y una integración racional de los objetivos, las tareas, las aptitudes para resolver los problemas, y esfuerzos en pro del desarrollo — pueden contribuir a atenuar el estrés que

padecen los profesores y a mitigar los efectos nocivos que éste puede tener en su salud y su comportamiento profesional. Entre las intervenciones institucionales que podrían contribuir a limitar el estrés en la enseñanza, valga citar: la redistribución del trabajo; la adopción de medidas ergonómicas; la formación y el asesoramiento de los profesores para ayudarles a afrontar el problema, y la organización de equipos en las escuelas para facilitar el saneamiento de las instituciones de enseñanza.

Además, entre las medidas especiales encaminadas a prevenir la violencia, cabe mencionar: la formulación de políticas y programas que permitan garantizar unas escuelas seguras; la reestructuración del acceso a las escuelas (con la institución de controles para evitar la entrada de armas, la instalación de portales de acceso y de cámaras, y la adopción de medidas de seguridad complementarias); la generación de un entorno físico más seguro (con mejor iluminación y una nueva estructura para reducir el aislamiento), una nueva distribución del trabajo (mediante la instauración de la enseñanza en equipo, y la celebración de reuniones abiertas de padres y maestros); la formación de equipos de gestión de crisis, y la organización de actividades de formación para los alumnos y el personal sobre la prevención de la violencia interpersonal.

Servicios financieros y servicios profesionales

La reducción de plantillas que se está llevando a cabo en varias entidades de los sectores de la banca, las finanzas y los seguros son un motivo importante de preocupación para los empleados: un 78 por ciento de una muestra de representantes sindicales encargados de la seguridad señaló que el principal motivo de queja de sus afiliados eran las reducciones de plantilla. En un sondeo realizado entre los miembros de UNIFI, principal sindicato europeo del sector financiero, sobre las consecuencias del estrés relacionado con el trabajo en los servicios financieros (2000), el 83 por ciento de las personas consultadas indicó que sufrían a causa del trabajo, padecían incluso trastornos de salud y falta de confianza en su propio potencial, y tropezaban con problemas de trato y resentimiento. El 79 por ciento se sentía habitualmente abrumado o «quemado», mientras el 76 por ciento admitió que trabajaba incluso deprisa y corriendo a causa de la carga de trabajo. Un 74 por ciento comunicó que durante los 12 últimos meses se había reducido la dotación de personal, mientras un 70 por ciento trabajó horas extraordinarias sin compensación, con un promedio de cuatro horas semanales. El 21 por ciento había padecido enfermedades a causa del estrés laboral, y el 9 por ciento alcanzaba o incluso rebasaba los umbrales señalados en los reglamentos relativos a las jornadas de trabajo respecto a la salud y la seguridad. Según unas investigaciones realizadas en el sector de los servicios financieros, el estrés también puede aumentar la propensión a cometer errores y a generar enfrentamientos, ya que los trabajadores realizan sus tareas de la forma más rápida posible para alcanzar los objetivos que se les han impuesto. El 81 por ciento consideraba que la ira en el lugar de trabajo tenía consecuencias desfavorables en la moral, el 74 por ciento se estimaba menos productivo cuando estaba de mal humor, y el 15 por ciento declaró que trabajaba con mayor lentitud (por temor a cometer errores) cuando su jefe estaba enfadado. El temor a la violencia suele estar presente en la mente de quienes se ocupan habitualmente de fondos en efectivo, y puede ser una de las principales causas de problemas físicos y mentales.

El *bullying* en las empresas puede revestir formas sutiles y sinuosas, lo cual genera desmotivación y marginación. Este comportamiento sigue siendo una de las principales causas de estrés en el trabajo, según indicaron el 30 por ciento de los representantes del Congreso de Sindicatos Británicos (TUC) encargados de la seguridad en el trabajo, y para quienes el estrés representa un problema. Además, según las informaciones disponibles, el *bullying* es también una de las principales causas de estrés en el lugar de trabajo en los sectores de la banca y las finanzas, según un 43 por ciento de las personas consultadas (encuesta del TUC sobre la salud y la seguridad, 2000). El *bullying*, motivo al que obedece casi la mitad de las bajas por enfermedad relacionadas con el estrés, es en efecto una práctica particularmente difundida en los sectores donde se trabaja bajo gran presión, como el de las finanzas (encuesta de la UNIFI a sus miembros sobre la cuestión de la escasa dotación de personal en los sectores de la banca y de los seguros, 2000).

En el sector de los servicios financieros siempre ha habido más hombres que mujeres, en particular en los puestos superiores de gestión, lo cual puede crear un entorno de trabajo hostil para las empleadas. Según señala una encuesta de la Comisión Europea (1998), en varios países europeos, el acoso sexual es particularmente frecuente en el sector de la banca. De una serie de entrevistas realizadas a una muestra de colectivos se desprendió con claridad que era éste un problema generalizado; muchos miembros de dichos colectivos habían sido incluso testigos

personales o víctimas, pero consideraban en general que la expresión «acoso sexual» era inadecuada, ya que determinados comportamientos de acoso de ese tipo se solían considerar «normales». Además, las mujeres solían estar menos dispuestas a denunciar los comportamientos sexuales inaceptables, pues estimaban que de hacerlo pondrían en peligro su empleo en el banco.

Servicios de Salud

El entorno de los servicios de salud

Varias ocupaciones del sector de la salud, como por ejemplo la de médico, enfermera y trabajador social, encabezan la lista de las ocupaciones en que se registran elevados índices de estrés². Los agentes de atención sanitaria en particular, se hallan expuestos a la violencia en el lugar de trabajo, puesto que casi una cuarta parte de todos los incidentes violentos en el trabajo se producen en ese sector³. La reestructuración actual del sector de la salud, que varía de un país a otro y en función de las distintas situaciones, contribuye a agravar la situación. El acceso de las personas a una atención sanitaria de calidad puede verse amenazado cuando los agentes de atención sanitaria trabajan bajo tensión a causa de la escasez de personal, unas retribuciones bajas, el trabajo por turnos, trayectos penosos hasta el lugar de trabajo y otras circunstancias que les vuelven particularmente vulnerables al estrés y a la violencia. Muchos llegan incluso a abandonar la profesión por esos motivos.

Alcance e impacto de la violencia y el estrés

Para los empleados del sector sanitario que trabajan en contacto directo con personas que atraviesan dificultades, la experiencia del estrés y la violencia es tan frecuente que llegan a considerarla como un aspecto inevitable de su trabajo.

Según unos informes recientes, entre una cuarta parte y la mitad del personal del servicio nacional de salud (NHS) del Reino Unido indica que padece una angustia personal profunda, y que muchos factores generadores de estrés sólo se dan en el sector de la salud. En el NHS se señalan índices de estrés laboral superiores a los registrados en otras profesiones comparables, ya que el 28 por ciento de las enfermeras padecen cuando menos trastornos mentales de carácter leve, frente al 18 por ciento correspondiente a la población empleada en general. Los costos que entrañan estos problemas son elevados en términos de tasas de enfermedad (un 5 por ciento, lo cual representa para el NHS un costo de 7 millones de libras esterlinas anuales) y de pérdida de personal. Sólo en 1996, más de 30.000 enfermeras abandonaron la profesión, con lo cual aumentó la presión que ya pesaba sobre las que siguieron en sus puestos⁴.

La violencia laboral contra el personal del sector de la salud es un problema generalizado en los países en desarrollo, en transición, e industrializados. Aunque se indica que el personal de ambulancias es el más expuesto, es probable que las enfermeras experimenten en general más violencia que otras ocupaciones en el lugar de trabajo. Como la gran mayoría de la fuerza de trabajo del sector está integrada por mujeres, la dimensión de género que tiene el problema es evidente.

Según una serie de estudios de ámbito nacional efectuados en fechas recientes, la mayoría de los empleados del sector sanitario experimentaron al menos un incidente de violencia física o psicológica el año pasado: el 75,8 por ciento en Bulgaria el 67,2 por ciento en Australia el 61 por ciento en Sudáfrica el 60 por ciento en un centro de atención sanitaria y el 37 por ciento en un

² En una escala de clasificación del estrés, graduada de 0 a 10, que elaboró la Universidad de Manchester Institute of Science and Technology, Di Martino (2003) determinó que entre las ocupaciones en que se registraban las cotas de estrés más altas — equivalentes o superiores a 6 — figuraban los dentistas (7,3), los médicos (6,8), las enfermeras (6,5), y los trabajadores sociales (6,0).

³ Di Martino, 2003.

⁴ Cottrell, 2000.

hospital en Portugal; el 51 por ciento en Tailandia, y el 46,7 por ciento en el Brasil⁵. En algunos países, los pacientes son al parecer los principales autores de los actos de violencia física, mientras que los miembros del personal son los principales autores de los actos de violencia psicológica. Los estudios por países confirman que resulta difícil establecer un perfil de las personas que cometen actos de violencia en el lugar de trabajo, y subrayan los riesgos que entraña la generalización y la acuñación de estereotipos en esta esfera. Se registran más casos de violencia psicológica que de violencia física, y la primera está generalizada en todos los servicios de salud. El abuso verbal es el principal motivo de preocupación ya que, según se indica, lo han experimentado entre el 27 y el 67 por ciento de las personas consultadas; les siguen el *bullying* y el *mobbing*, que han sufrido entre el 10 y el 30 por ciento de las personas consultadas.

Se reconoce que la violencia en el lugar de trabajo es una causa importante de estrés postraumático. Según las encuestas, entre el 40 y el 70 por ciento de las víctimas indican que padecen muchos síntomas de estrés postraumático, como por ejemplo, el mantenerse en estado de vigilancia y de atención excesivas; el tratar de no pensar en lo sucedido o de no hablar de ello; sentir un cansancio crónico o revivir el incidente de forma reiterada. En un estudio realizado en Australia se determinó que existía una relación estrecha entre el *bullying* en el trabajo y los daños emocionales, y se subrayó la importancia que reviste la violencia psicológica como causa de estrés⁶.

Esta correlación entre la violencia y el estrés no es importante sólo en la medida en que permite valorar las consecuencias que en general padece el individuo, sino también para determinar las repercusiones generales que para las entidades supone en términos de costo y funcionalidad, y para los sistemas sanitarios en términos de eficacia. Según una encuesta realizada por la asociación estadounidense de enfermeras, el 76 por ciento de las 7.251 enfermeras consultadas señaló que había aumentado el número de pacientes que atendían, y un 75 por ciento afirmó que ello redundaba en una disminución de la calidad de la atención⁷. En el informe de una asociación médica estadounidense se destaca que muchas enfermeras abandonan su empleo, que su agotamiento es más intenso cuando aumenta el número de casos que deben atender, y que es posible que este número de casos tan elevado sea la causa de 20.000 muertes anuales, que hubieran podido evitarse en condiciones razonables⁸.

Causas

Las causas de violencia y estrés en el lugar de trabajo se determinan a escala de la sociedad, la empresa y el individuo, y se aprecian unas relaciones complejas entre ellas. El estrés y la tensión acumulados en las ocupaciones del sector de la salud que exigen mucha entrega —ante la presión originada por los problemas sociales y las reformas del sistema sanitario— fomentan la violencia. En el plano individual, el personal sanitario tiende a considerar que la personalidad de los pacientes es la principal fuente de violencia, seguida de la situación económica y social del país; señalan en cambio, como causas residuales, la organización y las condiciones de trabajo. No obstante, cuando estos tres elementos se desglosan según sean de índole individual, social o empresarial, parecen tener el mismo peso en el análisis de los factores de riesgo de violencia y estrés, aunque los factores relacionados con la empresa son esenciales.

Informes y supervisión

En cuanto a la violencia en el lugar de trabajo, algunos estudios internacionales indican que suelen faltar procedimientos de notificación; no se realizan las investigaciones pertinentes (por ejemplo, el 63 por ciento de casos en Tailandia); no se demanda a los agresores por la vía judicial (por ejemplo, el 50 por ciento en Australia), y la víctima no sale satisfecha con la forma en que se

⁵ Di Martino, 2002.

⁶ *Ibíd.*

⁷ Asociación americana de enfermeras: *Analysis of American Nurses Association Staffing Survey* (2001). www.nursingworld.org/staffing/ana_pdf.pdf.

⁸ «*Dying for Lack of Nurses*», *New York Times*, 25 de octubre de 2002.

trató el incidente. La indiferencia de las instituciones y la falta de apoyo a las víctimas explican que un número de casos considerable ni siquiera se notifique (por ejemplo, en Australia sólo se comunicaron entre el 8 y el 12 por ciento de los incidentes). Las víctimas de la violencia en el lugar de trabajo no informaban de los incidentes porque lo consideraban inútil, se sentían humilladas o temían represalias (en Bulgaria, por ejemplo, las cifras fueron del 57 por ciento, el 66 por ciento y el 30 por ciento, respectivamente).

Estrategias para hacer frente al estrés y la violencia

Analizar las causas y los factores de riesgo en los lugares de trabajo del sector sanitario es una condición previa para elaborar políticas y medidas adecuadas, determinar las esferas prioritarias y asignar los recursos necesarios. Respecto a la violencia en el lugar de trabajo, las medidas aplicadas actualmente se centran más en el propósito de conseguir una reacción inmediata (como puedan ser la adopción de medidas de seguridad y la mejora del entorno físico) que en los factores estratégicos o de organización. Cuando se producen incidentes violentos, se debería brindar ante todo ayuda a las víctimas, mediante la provisión de asistencia médica y psicológica en las distintas etapas del proceso. Se debería recabar también el apoyo de los pares y de la dirección, y se deberían facilitar cauces procesales de queja, asesoramiento jurídico y medidas de recuperación⁹.

Las recomendaciones que figuran en los informes de los países acerca de la forma de abordar la violencia en el lugar del trabajo en el sector de la salud reflejan un planteamiento que permite combinar intervenciones en los ámbitos empresarial, social e individual, haciendo claramente hincapié en las medidas preventivas. Las intervenciones deberían centrarse en: *a*) la situación social en general y el marco jurídico, *b*) las intervenciones normativas, como por ejemplo las directrices y competencias de los directivos, y *c*) las intervenciones en el plano personal y del entorno. En muchos países, las estrategias podrían estrenarse con la sensibilización y la promoción de la comprensión entre el personal del sector de la salud y otras partes interesadas, en todos los planos. Se tiende a reconocer cada vez más la función capital que desempeña el diálogo social para neutralizar el estrés y la violencia laborales que afectan al sector de la salud. Por consiguiente, se recomienda encarecidamente la adopción de un enfoque participativo en el que todas las partes interesadas puedan desempeñar un papel dinámico en la concepción y la aplicación de iniciativas contra el estrés y la violencia.

Hotelería y restauración

Se ha determinado que el sector de la hotelería y de la restauración es uno de los que más riesgos de violencia física presenta en el seno de la Unión Europea y de los países de la Asociación Europea de Libre Cambio (AELC). El personal trabaja a veces en condiciones extremadamente estresantes, y trata a menudo con clientes que se hallan en estado de embriaguez. La exposición a la violencia y al acoso sexual se llega a considerar incluso como algo habitual e inherente al trabajo en este sector. La mitad de los incidentes violentos registrados, por ejemplo en Noruega, se producen en establecimientos hoteleros, o en sus proximidades, y guardan estrecha relación con el abuso de bebidas alcohólicas o el uso indebido de estupefacientes.

Otros factores específicos que generan violencia en este sector son: los horarios de trabajo poco habituales; un entorno en el que suelen estar muy presentes las cuestiones de género; el hecho de que algunas personas trabajen en solitario; la vulnerabilidad de la fuerza de trabajo que suele estar compuesta por jóvenes que trabajan a tiempo parcial o son temporeros, que tienen poca experiencia y escasa formación, y que en su mayoría son mujeres y pertenecen a minorías étnicas o migrantes.

Entre los factores de estrés que concurren en la industria hotelera figuran: la relación intensa con los clientes; una demanda cada vez mayor por parte de éstos de servicios muy diversificados y personalizados; exigencias en los plazos de entrega o prestación de los servicios, en particular en las cocinas y restaurantes; funciones poco definidas en un entorno dominado por el cliente, y falta de formación para los supervisores. En estas condiciones, los empleados no logran tener un control

⁹ Richards, 2003.

suficiente sobre su propio trabajo. Las condiciones de salud, sobre todo mental, de los trabajadores del sector hotelero son peores que las de la media de la población.

Los incidentes se notifican con menos frecuencia que en otros sectores. Ello se debe, entre otras cosas, a que en la hotelería son más numerosas las pequeñas y medianas empresas con poca capacidad para apoyar a los trabajadores expuestos a la violencia y al estrés; el diálogo social es insuficiente, y el personal termina haciéndose a la idea de que la violencia y el estrés forman parte de su trabajo.

Las medidas preconizadas para mejorar la situación en el sector hotelero apuntan a la capacitación de los empleados, para que atiendan mejor a la variadísima demanda de los clientes y hagan frente a las distintas situaciones laborales en mejores condiciones. Estas medidas están también destinadas a lograr un aumento general de las cualificaciones, incluidas las aptitudes personales necesarias en esta industria.

Medios de comunicación, música y espectáculos

Alcance e impacto de la violencia y el estrés

La violencia física en el sector de los medios de comunicación y de la música y el espectáculo afecta en especial a los periodistas de primera línea, y en menor medida a los actores, bailarines y músicos. La violencia psicológica, el acoso y el estrés son prácticas frecuentes en el mundo de la interpretación, la danza, la música, la televisión, la radio y el periodismo. Aunque las características de estas actividades difieren mucho entre sí, existen algunos motivos de preocupación comunes a ese sector en relación con la violencia y el estrés.

Debido a la naturaleza de su profesión, que implica un contacto directo con el público y la información sobre cuestiones como el desorden público, guerras, actos de violencia y abusos de poder, los periodistas de primera línea corren el riesgo de que les disparen, golpeen, encarcelen, e incluso de que les maten mientras cumplen con su deber, en particular los corresponsales de guerra que, cuando se acercan lo máximo posible a la acción, corren el riesgo adicional de convertirse en víctimas del fuego cruzado. Su trabajo, que consiste en aportar pruebas de actos de violencia como el asesinato o la violación, y la necesidad de tratar dichos actos de manera imparcial y en detalle para despertar la conciencia del público, puede producir a veces estrés postraumático.

La ansiedad antes de la representación (miedo escénico) es una manifestación común del estrés entre los actores, músicos, artistas u otros intérpretes durante las audiciones, ensayos o actuaciones. Además, la falta de integridad artística y la tensión social aumentan la angustia de algunos intérpretes, del mismo modo que el sentirse observados y blanco potencial de críticas a su trabajo pueden provocar en ellos gran estrés. Aunque estas últimas apuntan a menudo a mejorar su interpretación y excelencia artística, en determinadas circunstancias pueden resultar muy hirientes e interpretarse como actos de *bullying*. De un muestreo de 162 intérpretes y artistas de instituciones como la London Symphony Orchestra, la Royal Opera House y la English National Opera, alrededor de un tercio de los actores, bailarines y cantantes y la mitad de los músicos declararon que sufrían de ansiedad antes de salir a escena. Los bailarines también experimentaban altas tasas de depresión (38 por ciento).

Pocos trabajadores de los medios de comunicación y del mundo de la música y del espectáculo tienen horarios fijos, jornadas de ocho horas, o pausas para comer establecidas, y además muchos tienen contratos de corta duración, intermitentes o precarios. Para los trabajadores de los medios de comunicación, la falta de tiempo y las presiones para producir información actualizada a lo largo de todo el día ha significado cambiar sus costumbres de trabajo, incluso trabajar de noche o por turnos. Los intérpretes y artistas también declaran que el hecho de trabajar fuera de las horas normales y pasar tiempo lejos del hogar en giras o viajes, les crea mucha tensión en sus relaciones personales.

El *bullying* parece estar particularmente generalizado entre los bailarines. En un estudio nacional realizado al respecto en el Reino Unido, el 14,1 por ciento de los entrevistados de la profesión afirmó haber sufrido este tipo de agresión en el curso de los seis meses anteriores, y el 29,6 por ciento en los cinco últimos años. El 75 por ciento de los responsables eran jefes, el 33 por ciento compañeros de trabajo y el 8,3 por ciento subordinados. También existe un alto grado de «atención sexual no deseada» entre los bailarines (14,4 por ciento) en comparación con otras profesiones, a saber, en el sector bancario la cifra ascendió a un 3,8 por ciento. Algunos bailarines informan de que sufren desencanto y más problemas de salud por las siguientes razones: las

limitaciones impuestas en relación con el vestuario y la apariencia; unos entornos de trabajo sucios; coacción por parte de la dirección y de los clientes para interpretar determinados tipos de baile; acoso sexual; agresiones físicas; sexo a la fuerza y los efectos de la discriminación. Sus problemas se ven agudizados por la supuesta «culpabilización de la víctima», el hecho de que las autoridades no tomen medidas al respecto, y el que las víctimas se sientan responsables de su propia situación.

Los actores de teatro y de cine padecen tipos de estrés mental y físico asociados con la interpretación, entre los que se incluyen: accidentes; tensión en las cuerdas vocales; estrés excesivo; exigencias poco realistas en relación con su vida privada, y una vez alcanzan el éxito, la mirada constante del público. Como resultado, el consumo excesivo de bebidas alcohólicas y de tabaco, así como el uso indebido de estupefacientes son prácticas generalizadas en este colectivo, y la carrera de muchas personas de talento se ha visto afectada por sus adicciones. Se ha determinado que las causas principales del estrés entre los músicos populares son: la necesidad de alcanzar o mantener altos grados de calidad en sus interpretaciones (51 por ciento); el mal funcionamiento de los instrumentos/equipos (45 por ciento); la interpretación de un fragmento difícil (42 por ciento); la falta de trabajo (39 por ciento); tiempo insuficiente para ensayar/prepararse antes de actuar (38 por ciento); el ruido excesivo (37 por ciento); los viajes largos cuando están cansados (33 por ciento); y la incapacidad para conseguir un contrato decente de grabación/dirección (32 por ciento).

La British Health and Safety Executive recomienda a los trabajadores de la televisión y la radio que estudien la posibilidad de adoptar las siguientes precauciones cuando se hallen en situaciones de desorden público o disturbios civiles:

- si es posible, encontrar un sitio estratégico, alto y seguro, desde donde también se pueda tener un panorama más claro de la situación;
- no permitir que empleados que trabajan solos, lo hagan en situaciones en que puedan exponerse a actos de violencia;
- determinar métodos y medios para entrar en el lugar y salir de él;
- evitar llamar la atención al filmar o grabar;
- estar preparado para salir si la situación se exagera o se prolonga;
- viajar en vehículos identificados;
- trabajar con alguien que conozca la zona;
- acordar canales de comunicación;
- utilizar ropa y equipo de protección;
- cooperar con otras agencias de televisión/radio;
- recurrir a los servicios de las agencias de seguridad.

Evaluación y gestión de los riesgos, y estrategias de asesoramiento

La recopilación de información y la notificación de incidentes violentos varía considerablemente entre las diferentes ocupaciones de los medios de comunicación y del mundo del espectáculo y de la música. Los riesgos que corren los periodistas y el personal de los medios de comunicación que trabajan en situaciones peligrosas y en zonas de conflicto son bien conocidos: más de 1.000 periodistas y personal de los medios murieron en los diez últimos años mientras ejercían su profesión. No se suele recoger este tipo de estadísticas para otros grupos profesionales del sector. Muchos periodistas mueren, son heridos o acosados en las zonas de guerra, víctimas de unos u otros, o del fuego cruzado. Otros son víctimas de agresiones premeditadas o de actos de intimidación por parte de criminales, terroristas o fuerzas de seguridad que actúan en secreto y de forma ilegal. Los periodistas u organizaciones de los medios de comunicación no pueden evitar sufrir algunas bajas, pero pueden reducir los riesgos si garantizan una preparación, formación,

asistencia médica y protección social adecuadas para los periodistas en situaciones de peligro. La Federación Internacional de Periodistas ha publicado una guía sobre el particular¹⁰.

El Instituto Internacional para la Seguridad de la Prensa (INSI), fundado por iniciativa del mayor grupo periodístico del mundo, la Federación Internacional de Periodistas y el Instituto Internacional de la Prensa, y que representa a los redactores y a los ejecutivos de los medios de comunicación, ha iniciado una campaña contra los ataques que sufren los medios de comunicación y la violencia perpetuada contra los periodistas. Representantes de muchos países han determinado la necesidad de afrontar la creciente ola mundial de incidentes violentos que sufren los periodistas y el personal de los medios de comunicación, y lo han hecho mediante la promoción de la sensibilización y la acción de grupos de presión con miras a conseguir seguridad para este colectivo. La Federación Internacional de Periodistas ha dirigido un llamamiento a los grupos de periodistas, organizaciones de los medios de comunicación y a todas las autoridades públicas pertinentes para que respeten el Repertorio internacional de recomendaciones prácticas para la seguridad de los periodistas¹¹:

1. Los periodistas y demás personal de los medios de comunicación irán adecuadamente equipados en todas sus misiones. Se les proveerá un equipo de primeros auxilios, instrumentos de comunicación, medios de transporte adecuados y, cuando sea necesario, ropa de protección.
2. Las organizaciones de los medios de comunicación y, cuando proceda, las autoridades gubernamentales, impartirán formación para el conocimiento de los riesgos a aquellos periodistas y trabajadores de los medios de comunicación que tengan posibilidades de participar en misiones peligrosas o de los que se prevea razonablemente que vayan a hacerlo.
3. Las autoridades gubernamentales informarán a su personal de la necesidad de respetar los derechos de los periodistas y del personal de los medios de comunicación, y les instruirán para que respeten su integridad física mientras trabajen.
4. Las organizaciones de los medios de comunicación proporcionarán protección social a todo el personal que tome parte en actividades periodísticas fuera del lugar habitual del trabajo, incluido un seguro de vida.
5. Las organizaciones de los medios de comunicación proporcionarán gratuitamente tratamiento y asistencia médica, costes de recuperación y convalecencia incluidos, a los periodistas y al personal de los medios de comunicación víctimas de heridas o enfermedades por motivo de su trabajo fuera del lugar de trabajo habitual.
6. Las organizaciones de los medios de comunicación proporcionarán protección a los empleados autónomos y a los empleados a tiempo parcial, que deberán gozar de la misma protección social y acceso a formación y equipos que los empleados a tiempo completo.

Servicios de correos

Alcance e impacto de la violencia y el estrés

Los servicios de correos se consideran como un ámbito profesional «muy arriesgado», dada la exposición de sus empleados a la violencia y al estrés. De hecho, en los Estados Unidos la expresión inglesa «going postal» (volverse postal) se emplea hoy para designar actos graves de violencia en el lugar de trabajo, como por ejemplo el homicidio. No obstante, mucho más frecuentes son otros actos de violencia como las amenazas y el abuso psicológico, que son menos graves y, por lo tanto, generalmente menos llamativos.

La naturaleza de trabajo de los servicios de correos hace que sus empleados estén expuestos a actos de violencia y a un estrés externos al entorno laboral. Así quedó demostrado recientemente, cuando en los Estados Unidos se cometieron los actos de terrorismo biológico con carbunco, y se

¹⁰ Peter McIntyre/International Federation of Journalists, 2003, en <http://www.ifj.org/hrights/safecontents.html>.

¹¹ Véase <http://www.ifj.org/ifj/safee.html>.

reaccionó a las nuevas amenazas mediante la adopción de cautelas de urgencia. Este episodio evidenció la omnipresencia de los peligros a que se exponen los trabajadores de correos al manipular cantidades ingentes de correo, así como la necesidad de mantener una vigilancia constante ante objetos sospechosos, que pudieran ser bombas o artefactos incendiarios. Los trabajadores de correos se enfrentan además a las agresiones del público, a los peligros derivados del manejo de objetos de valor, así como al creciente estrés debido a las reformas empresariales y a las consecuencias de las fusiones y adquisiciones, la globalización, las nuevas tecnologías, las nuevas prácticas laborales, los resultados empresariales, etc. Todos estos factores han puesto a prueba las relaciones entre administradores, empleados y organizaciones de trabajadores, amén de provocar inseguridad en el empleo, descontento y conflictos entre la fuerza laboral, y de poder dar lugar a que los trabajadores se sientan incapaces de afrontar las exigencias del trabajo y a que aumenten las tensiones.

Según una encuesta llevada a cabo sobre el estrés, en 2001 por el Sindicato de Trabajadores del Sector de la Comunicación en el Reino Unido, las causas principales de este fenómeno son: la mala gestión, en un 44 por ciento de los casos; una carga de trabajo excesiva, en un 42 por ciento; la escasez de personal, en un 20 por ciento; la inseguridad en el empleo, en un 17 por ciento; la monotonía del trabajo, en un 16 por ciento; largas jornadas, en un 13 por ciento; *bullying*, en un 11 por ciento, y una falta de control sobre el trabajo propio, en un 11 por ciento. Los trabajadores que a menudo experimentan actos o amenazas de violencia sufren mucho estrés. En especial, los trabajadores más jóvenes y los trabajadores con contratos de duración determinada indican que la violencia es una de las principales causas de estrés en el lugar de trabajo. Un 24 por ciento percibe el estrés laboral como una de las preocupaciones principales para la seguridad y la salud, y un 84 por ciento se siente hoy más estresado que hace cinco años. De una muestra de trabajadores de correos, un 14 por ciento estimaba que la amenaza de violencia era grave o muy grave.

Según un estudio realizado en todo el Reino Unido en 2002, acerca del *bullying* en el lugar de trabajo, las tasas de incidencia más altas de este fenómeno se registraron en el sector de correos y telecomunicaciones, donde un 16 por ciento de las personas consultadas señaló que había sufrido *bullying* con frecuencia, mientras un 27 por ciento lo había padecido en los cinco últimos años (frente a un promedio del 14,6 por ciento correspondiente al resto de la población). En un 79,1 por ciento de los casos de *bullying* notificados, los agresores eran directores, frente a un 37,2 por ciento de los casos, en que eran colegas (el total no equivale a 100, al poder haber más de un agresor).

En una encuesta regional realizada sobre las trabajadoras de correos en Italia se pusieron de relieve la prevalencia del acoso sexual y el hecho de que muchos casos no se notifican. Un 20 por ciento de las personas consultadas señalaron que habían rechazado insinuaciones sexuales de algún superior o colega. Aunque un 45 por ciento refirió que habían sido víctimas de acoso sexual o que habían presenciado este tipo de agresión entre colegas de trabajo, tan sólo un 0,5 por ciento adoptó medidas al respecto y presentó una queja.

Causas de violencia y estrés en el lugar de trabajo

Los intensos avances tecnológicos y las iniciativas en pos de la globalización, sumados a los cambios empresariales y a los esfuerzos considerables realizados a escala nacional, regional y global para regular los servicios de correos, han expuesto a los monopolios postales a la regla de la competencia por primera vez en la historia y les han obligado a plantearse la necesidad de diversificar sus servicios. Estos cambios repentinos han redundado en un deterioro de las relaciones laborales: las nuevas iniciativas de las direcciones originan a menudo conflictos, y los trabajadores experimentan a veces un sentimiento de injusticia y traición. Además, el estrés laboral suele asociarse a los empleos en que se exige mucho, pero en los cuales se tiene escaso control del trabajo propio. Muchos aspectos del trabajo postal coinciden con este esquema, ya que los empleados en el sector soportan cargas de trabajo pesadas y tienen poca autonomía para realizar las tareas que se les han asignado.

Recopilación de información y notificación

El Sindicato de Trabajadores Postales de los Estados Unidos y el Sindicato de Trabajadores del Sector de la Comunicación del Reino Unido, intentaron recabar en fechas recientes, con otras organizaciones, información sobre la violencia y el estrés en los servicios postales. La labor realizada a escala nacional en materia de seguridad y salud también ha contribuido a determinar la trascendencia de la violencia y el estrés en los servicios de correos, sus causas y consecuencias.

Casos ilustrativos de violencia y estrés

Contrariamente a algunas informaciones publicadas en la prensa, especialmente la estadounidense, se producen pocos homicidios en el lugar de trabajo de los servicios de correos, contrariamente a otras formas menos espectaculares de violencia psicológica, como el abuso verbal o el *bullying*. Mientras los actos «extremos» de violencia física polarizan tanta atención, otros actos más sutiles también pueden degenerar y tener consecuencias igualmente trágicas, cuando por ejemplo las víctimas no soportan los abusos y, a la larga, padecen graves problemas de salud.

Resulta especialmente pertinente traer aquí a colación el caso reciente del Sr. Jermaine Lee, de 27 años, que trabajaba en la oficina de correos de Birmingham (Reino Unido), y se ahorcó tras sufrir durante años el acoso racial de sus colegas de trabajo. Los sucesos que provocaron su muerte demuestran en efecto las consecuencias que puede tener una vulneración sin tregua de la autoestima de una persona. La familia del Sr. Jermaine Lee recibió daños y perjuicios por abusos raciales tras un juicio póstumo sin precedentes en la historia. En la investigación interna que se llevó a cabo en la compañía de correos Royal Mail, se descubrió la prevalencia de una cultura de «hombres duros» basada en el *bullying* y los prejuicios.

Estrategias de evaluación, control y asesoramiento en materia de riesgos

El proceso de evaluación de los riesgos de estrés laboral aplicado en la empresa British Post Office es un ejemplo de cómo mediante la evaluación de los factores de riesgo que pueden causar estrés (independientemente de la función, el tipo de trabajo y los factores individuales) se puede reducir la exposición de los trabajadores a condiciones de trabajo peligrosas, mejorar la calidad del entorno físico, moderar las exigencias del trabajo, mejorar las cualificaciones del trabajador y aumentar su autoridad. Es preciso analizar los factores de riesgo psicológico a partir de un modelo de evaluación y prevención de riesgos, en cuyo marco han de efectuarse evaluaciones en el ámbito empresarial, sectorial y unitario. Esta empresa también procedió durante tres años a una evaluación sistemática de un programa de asesoramiento acerca del estrés, dirigido a los empleados. Esta valoración permitió disminuir el número de días de ausencia en un 66 por ciento, y realizar unos ahorros de 100.000 libras esterlinas por cada 175 trabajadores que habían recibido orientación. Según se informó, el programa costó cerca del 15 por ciento de los ahorros totales obtenidos por la empresa.

Servicios públicos de urgencias

Alcance e impacto de la violencia y el estrés

Aunque se dice que la violencia en el lugar del trabajo va en aumento, incluso en lugares relativamente seguros hasta hace poco los trabajadores de los servicios de urgencias siempre se han enfrentado con la violencia de alguna forma, si bien unos en mayor medida que otros. Por ejemplo, según un estudio sobre el personal de ambulancias en Sudáfrica, un 70 por ciento del mismo había sido víctima de maltrato verbal; un 50 por ciento de violencia física, *bullying* o *mobbing*; el 40 por ciento de acoso racial, y el 30 por ciento de acoso sexual¹². En 2001, se registraron asimismo 376 agresiones contra el cuerpo de bomberos en Irlanda del Norte.

Diversos estudios sobre el *estrés laboral* entre los trabajadores de los servicios de urgencias han llevado a la conclusión de que los factores administrativos y de organización generan más estrés que aquellos vinculados, con carácter específico, a las tareas desempeñadas. En un estudio realizado sobre los trabajadores de los servicios médicos de urgencias¹³, entre otras causas de estrés se mencionaron los turnos de trabajo, la dificultad de compaginar el trabajo con la vida familiar y el temor a contraer una enfermedad como el VIH/SIDA o la hepatitis. Del mismo modo, los trabajos

¹² Di Martino, 2002.

¹³ E. Boudreaux y C. Mandry: «Sources of stress among emergency medical technicians (Parte I)», en *Prehospital and Disaster Medicine* (Carlsbad, California), 11 (1996), págs. 296-301.

de investigación realizados sobre los aspectos estresantes de la labor de la policía en los Países Bajos, frente a los de índole gratificante, permitieron poner de manifiesto que las fuentes de estrés vinculadas a la organización prevalecían con respecto a las relativas a las tareas desempeñadas. El agotamiento por la sobrecarga de trabajo se asociaba a la falta de proporcionalidad entre el esfuerzo invertido y los resultados obtenidos en las relaciones de los funcionarios con los ciudadanos, los colegas y su empresa, y guardaba una relación clara con la reacción de los funcionarios a la violencia y con el uso de la misma durante el servicio¹⁴. Asimismo, en un estudio sobre las posibles causas de estrés entre los funcionarios de la policía escoceses¹⁵, se indicó que diversos aspectos organizativos como, por ejemplo, la escasez de personal, una consignación inadecuada de recursos, la escasez de tiempo y la falta de comunicación, eran agentes de estrés más poderosos que aquellos propiamente relacionados con el trabajo de la policía. En el estudio se concluyó que el estrés sufrido por el personal podía tener un efecto nocivo en el desarrollo y el mantenimiento de las relaciones de trabajo con el público, y que los funcionarios estresados podían representar una amenaza real no sólo para su propia seguridad, sino también para la de los demás. En otro estudio realizado en los Estados Unidos sobre el estrés, también se concluyó que los principales agentes de estrés guardaban mayor relación con los factores inherentes a la entidad empleadora que con los peligros resultantes de la actividad policial o del contacto con la miseria humana¹⁶. Las investigaciones sobre las causas de estrés percibidas por los bomberos en Nueva Gales del Sur (Australia)¹⁷ revelaron que las pruebas más estresantes las constituían los accidentes de automóvil, las muertes, los incendios graves y los accidentes con niños. La asistencia a personas heridas fue otro de los agentes de estrés laboral que más a menudo se mencionó, además de otros agentes estresantes, como los factores de orden administrativo y organizativo.

En muchos estudios se hace referencia a las altas tasas de suicidio registradas en el cuerpo de policía, quizás atribuibles a la falta de disponibilidad de medios. En cualquier caso, se calculó que la proporción de suicidios de policías en los Estados Unidos era 1,8 veces superior a la registrada en todas las demás ocupaciones juntas, y que el suicidio causaba el 13,8 por ciento de las muertes de policías, frente al 3 por ciento en todas las demás ocupaciones. De hecho, el número de policías que se habían quitado la vida era superior al de aquéllos muertos por otras personas. Un estudio sobre la mortalidad de los funcionarios de policía en Roma también indicó una proporción de suicidios más elevada entre los policías, pues era 1,97 veces superior a la registrada entre la población en general¹⁸. El estrés o la incapacidad para afrontarlo adecuadamente puede inducir a los afectados por él a tomar medidas tan radicales. En otros estudios también se indicó un alto riesgo de que los funcionarios de policía se quiten la vida¹⁹. Si el estrés no se trata correctamente, sus consecuencias pueden ser trágicas, tanto para los policías afectados por él como para el público en general, que confía en ellos para su protección.

Se ha reconocido que el *acoso* en los servicios de urgencias es también un problema especialmente en las sociedades en que concurren varias etnias, y en muchas de las cuales se están adoptando diversas políticas para que se contrate a funcionarios representativos de las comunidades minoritarias. El acoso ha provocado a menudo dimisiones prematuras. La escasa representación de

¹⁴ N. Kop *et al.*: «Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers», en *Work and Stress*, vol. 13, núm. 4, 1999, págs. 326-340.

¹⁵ F.H. Biggam *et al.*: «Self-perceived occupational stress and distress in a Scottish police force», en *Work and Stress*, vol. 11, núm. 2, 1997, pág. 123.

¹⁶ J.E. Storch y R. Panzarella: «Police stress: State-trait anxiety in relation to occupational and personal stressors», en *Journal of Criminal Justice*, vol. 24, núm. 2, 1996, págs. 99-107.

¹⁷ C.C. Moran y E. Colless: «Perceptions of work stress in Australian firefighters», en *Work and Stress*, vol. 9, núm. 4, 1995, pág. 410.

¹⁸ J.M. Violanti: «Violence turned inward: Police suicide in the workplace» en VandenBos y Bulatao, 1996, pág. 238.

¹⁹ Véase «Suicide et vie professionnelle: les risques du métier», XXVIIIe réunion du GEPS, Poitiers-Futuroscope, 30-31 de mayo de 1996.

la mujer entre el personal de extinción de incendios y de policía puede deberse en parte al riesgo de acoso y al hecho de que las mujeres bombero pueden tropezar con las actitudes sexistas de sus colegas masculinos. Según una encuesta de ámbito nacional realizada en los Estados Unidos entre las mujeres bombero, más de la mitad de las personas consultadas respondió que habían sufrido acoso sexual. Mientras un 43 por ciento mencionó la intervención de estereotipos sexuales en la asignación de las tareas, un 16,5 por ciento refirió que había sufrido actos de violencia en su persona o sus bienes. El estudio reveló que, en el cuerpo de bomberos, el acoso sexual es un verdadero problema, que fomenta el estrés y puede afectar gravemente al bienestar emocional y físico de todos los afectados, así como a su moral. Aunque algunos actos de acoso son de hecho imputables a los propios empleados, en el estudio se destacó que es la interacción entre el contexto organizativo y las características individuales la que, amén de generar ciertas pautas de comportamiento en el lugar de trabajo, perpetúa las actitudes sexistas²⁰.

Estrategias de evaluación, control y asesoramiento en materia de riesgos

El *control del estrés y el asesoramiento* prestado a esos efectos representan una cuestión clave para los trabajadores de los servicios de urgencias, muchos de los cuales se ven gravemente afectados psicológicamente por incidentes graves vinculados con carácter específico a sus funciones, como son la muerte, las lesiones graves o las situaciones de riesgo para la propia vida. Aquellos que han vivido directamente este tipo de incidentes y han sobrevivido a ellos, suelen atravesar primero un período de rechazo, seguido de un estrés causado por el incidente grave, o estrés postraumático, que puede manifestarse mediante síntomas como la ira, sueños o rememoraciones recurrentes del acontecimiento, un estado de alerta excesivo, pérdida de interés respecto de las actividades, distanciamiento respecto a los demás, dificultades de concentración y problemas de memoria. Entre los trabajadores de los servicios públicos de urgencias se ha observado una tasa elevada de estrés postraumático, especialmente en aquellos casos en que alguna persona pereció ante la impotencia del personal de rescate para salvarla, pese a sus esfuerzos más abnegados²¹. Para superar este problema, muchos servicios organizan ahora en el marco de un programa institucional de control del estrés entrevistas con personas que han sufrido estrés tras un incidente grave. Los trabajadores afectados examinan entonces el suceso con detenimiento, incluidos sus sentimientos personales, y ello generalmente en presencia de personal especializado en salud mental. Las entrevistas han resultado ser eficaces para prevenir o atenuar el estrés postraumático producido por incidentes graves. Durante la formación inicial, se pueden poner en práctica en el lugar de trabajo programas de control del estrés para prestar asesoramiento de orden general y, con carácter específico, controlar el estrés resultante de un incidente grave. Del estudio realizado sobre los bomberos de Nueva Gales del Sur se desprende que alrededor del 30 por ciento de las personas consultadas habían experimentado un estrés lo suficientemente intenso como para solicitar ayuda, pero que el 39 por ciento no había recurrido a ella por diversos motivos. Sólo un 9 por ciento señaló que durante la formación inicial había recibido información sobre la disponibilidad de dicha asistencia. Aunque los bomberos consideraban que su trabajo generaba estrés, pensaban que el riesgo de resultar psicológicamente afectados era inferior a la media. En el estudio se indicó una aceptación creciente de los programas de control del estrés²². El cuerpo de policía de Nueva Gales del Sur cuenta actualmente con una plantilla de psicólogos que se entrevistan con los policías que han sufrido un incidente grave, dentro de las 72 horas posteriores al mismo, ya que una asistencia rápida puede prevenir la aparición de problemas todavía más graves o su progresión. Estas entrevistas se articulan normalmente en siete fases: 1) se sientan reglas básicas y se insiste en la confidencialidad; 2) los participantes relatan el incidente desde su propio punto de vista; 3) opinan al respecto; 4) conversan sobre sus reacciones emocionales; 5) valoran sus propios síntomas fisiológicos y psicológicos; 6) aprenden acerca de las reacciones y las respuestas al estrés,

²⁰ E. Rosell *et al.*: «Firefighting women and sexual harassment», en *Public Personnel Management*, vol. 24, núm. 3, 1995.

²¹ OIT: *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1999), págs. 5.13-5.17.

²² Moran y Colless, *op. cit.*

y se les enseñan estrategias para hacer frente al mismo, y 7) se reincorporan a sus actividades al concluir el ejercicio²³.

Transporte

Alcance e impacto de la violencia y el estrés

Los riesgos profesionales que entrañan la violencia y el estrés en el sector del transporte han ido polarizando una atención cada vez mayor con el correr de los años, como lo demuestran especialmente las huelgas declaradas por los trabajadores cuando sus colegas son agredidos. El personal que trabajaba en los servicios de transporte internacional y nacional — en aviones, transbordadores, trenes, autobuses, taxis y servicios aeroportuarios — es el más expuesto a sufrir actos de violencia. Los taxistas y los conductores de autobuses afrontan también otros peligros, al trabajar solos de noche, en zonas con altos índices de criminalidad, y al llevar consigo dinero efectivo, con lo cual son a menudo víctimas de robos y asaltos. Se ha calculado que los taxistas se hallan 15 veces más expuestos que las demás profesiones a sufrir violencia profesional; además, su trabajo es sumamente estresante. El desenfreno con que aumentan la competencia de los precios, la rapidez y la eficacia en el sector del transporte, ha generado la correspondiente presión entre el personal y los operadores de este sector, capaces de excederse, en el desempeño de su trabajo, de lo autorizado por las leyes, los reglamentos y las normas. Esta competencia genera pues, en el sector mucho estrés, que puede verse exacerbado por el *bullying*, el acoso e incluso la violencia física.

Los trabajadores del transporte se enfrentan a, cuando menos, dos factores característicos de los «lugares de trabajo peligrosos»: la frustración del público por el tiempo de espera y los servicios, y el trato con clientes que han consumido bebidas alcohólicas o drogas. Entre los principales cometidos de estos trabajadores figuran, amén de realizar el transporte propiamente dicho, facilitar información al público y velar por la «seguridad» de los pasajeros, el control de los billetes, y la prevención del vandalismo y de los comportamientos violentos. En muchos países, las tentativas de eludir el pago del billete de viaje es una de las principales fuentes de violencia que sufren los empleados de los transportes públicos.

Por su parte, el personal de los ferrocarriles y de las líneas aéreas están más expuestos a experimentar un contacto prolongado con pasajeros groseros y perturbadores durante los viajes. Pueden sentirse atrapados por ellos en los aviones o los vagones de los trenes, y la angustia puede agudizarse. Según un estudio realizado sobre el estrés laboral de los conductores de autobuses, ésta es una ocupación muy arriesgada para la salud y el bienestar; en ella se registran tasas relativamente altas de absentismo e incapacidad relacionada con el trabajo. En muchos países, los camioneros, los conductores de autobuses y los taxistas también se quejan de actos de acoso y extorsión que contra ellos cometen los militares, los policías, los aduaneros. Los taxistas están muy expuestos a sufrir actos de violencia laboral, al ser el riesgo de que sean asesinados durante el trabajo 60 veces superior al de cualquier trabajador de otro sector.

Un rasgo característico de la violencia en el sector del transporte es que los comportamientos de este tipo suelen estar dirigidos tanto contra los pasajeros como contra el personal. Si bien las compañías de transporte público tropiezan principalmente con la violencia de origen externo, también se ha informado de actos de violencia interna, por parte de los administradores, los colegas, etc. Además, los trabajadores de los ferrocarriles, y en particular los maquinistas y los revisores (de cierta edad), presencian a veces suicidios y muertes violentas, lo cual puede generar en ellos un estrés postraumático que puede llegar a durar varios años.

Varios países indicaron que el número de casos de violencia y agresión contra los trabajadores del transporte de todos los ramos aumentó en el último decenio, quizás en parte por la creciente atención que los medios de comunicación y las compañías de transporte han concedido a la cuestión. No obstante, existen también muchos casos que no se denuncian, en especial los que se refieren a los abusos verbales. A fin de comprender mejor la magnitud del problema y sus

²³ R. Leonard y L. Alison: «Critical incident stress debriefing and its effects on coping strategies and anger in a sample of Australian police officers involved in shooting incidents», en *Work and Stress*, vol. 13, núm. 2, 1999, págs. 144-161.

consecuencias personales y financieras, y a fin de elaborar y aplicar programas de prevención, los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas han encargado encuestas o estudios especiales dedicados con carácter específico al tema de la violencia en el sector del transporte.

Anexo L

Glosario de términos pertinentes

Los siguientes términos pueden tener varias acepciones en función del contexto, la persona, la ubicación geográfica y el idioma de que se trate.

Abuso

Todo comportamiento que se aparte de una conducta razonable e implique el uso indebido de la fuerza física o psicológica. Entre otros tipos de abuso, valga citar:

- el abuso verbal, incluidos las palabrotas y los insultos;
- el lenguaje corporal agresivo que exprese intimidación, desprecio o desdén;
- el acoso, incluidos el «mobbing», o acoso moral y el «bullying», o novatadas e intimidación, así como el acoso racial y sexual.

Acoso

Todo acto, conducta, declaración o solicitud, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, que no es bien acogida por una víctima y que, en esas circunstancias, puede considerarse razonablemente como un comportamiento acosador de carácter discriminatorio, insultante, humillante, intimidatorio o violento, o bien como una injerencia en la vida privada. Entre otros tipos de acoso, valga citar:

- *el acoso racial o étnico*: toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada al origen racial o étnico, con el propósito o la consecuencia de vulnerar la dignidad de una persona o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para ella;
- *el acoso sexual*: toda conducta de carácter sexual no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, por la que una persona se siente humillada, intimidada, discriminada u ofendida.

Agresión/ataque

Comportamiento deliberado destinado a lesionar o atacar físicamente a una persona, que desemboca en daños físicos o psicológicos. Incluye las palizas, los golpes, los empujones, los empujones, las patadas, las bofetadas, el apuñalamiento, el tiroteo, las mordeduras y las agresiones sexuales.

Amenaza

Toda expresión de una intención de causar daño, incluidos los comportamientos amenazadores y las amenazas verbales y escritas.

«Bullying», o novatadas e intimidación

Maltrato físico repetido o persistente por el que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona relativamente más fuerte hiere a la víctima, la humilla, ofende o amedrenta. Este término se utiliza también para designar la violencia psicológica, el amedrentamiento y la persecución, y por tanto se utiliza en ocasiones como sinónimo de acoso moral (*mobbing*) (véase más adelante).

Discriminación

Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en la raza, el color, el sexo, la religión, la opinión política, la ascendencia nacional o el origen social que altere la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo o la ocupación, tal y como se define en el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111). Incluye:

- *la discriminación directa*: cuando una persona es, por los motivos citados, objeto de un trato menos favorable que el que haya recibido o recibiría cualquier otra persona en una situación comparable, y
- *la discriminación indirecta*: cuando un criterio, disposición o práctica aparentemente neutral suponga, por uno de los motivos citados, una desventaja especial para unas personas respecto de otras, salvo que dicho criterio, disposición o práctica constituya un requisito intrínseco del trabajo, y que su aplicación sea apropiada y necesaria.

«Mobbing», o acoso moral o psicológico

Acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta. Se utiliza en ocasiones como sinónimo de «bullying» (véase más arriba).

Perjudicado

Persona que, como consecuencia del estrés en el lugar de trabajo (véase la definición recogida en la sección 1.3.2 del Repertorio), presenta los síntomas descritos en el anexo J.