

# **Violencia en el trabajo**

*¿De qué estamos hablando?*

**J. Arrizabalaga**

**SERVICIO DE PREVENCIÓN - OSAKIDETZA**



# *Violencia en el trabajo*

---

*Cuando el trabajador sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.*

*(adaptada de la Comisión Europea – INSHT)*

# ***Violencia en el trabajo***

---

***En función de COMO sea la exposición:***

- Acoso Laboral***
- Violencia Ocupacional (I-II-III)***
- Acoso Sexual***
- Acoso Discriminatorio***



# ***Violencia ocupacional (INSHT)***

---

***Exposición del trabajador a eventos violentos...***

***Tipo I: Externa (presencia “ilegítima”)***

***Tipo II: Externa (existe relación profesional)***

***Tipo III: Interna (relación con el lugar o trabajador)***

# ***Violencia ocupacional (MS)***

---

## ***Violencia Externa:***

- *Presencia legítima: Pacientes, familiares... **AGRESION***
- *Presencia Ilegítima: Atraco, asalto*

## ***Violencia Interna** (entre trabajadores, supervisores...)*

# ***Violencia ocupacional (MS)***

---

## ***Violencia Externa- Agresiones a profesionales:***

***- Agresiones Físicas***

***- Agresiones NO Físicas***

*ANF-1.- Insultos y vejaciones*

*ANF-2.- Amenazas, intento agresión, armas...*

***- Violencia Patrimonial***



# Violencia en el trabajo

PT-AT02\_02.- Protocolo de Actuación. Violencia en el Trabajo.doc [Modo de compatibilidad] - Microsoft Word

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Referencias Correspondencia Revisar Vista Complementos

Quintana	PROTOCOLO	Comp.	Rev.
		PLA/02	ES
DE ACTUACIÓN. VIOLENCIA EN EL TRABAJO		Fecha Aprobación: Enero 2016	
		Pág. 1 de 3	

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.  
VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

	Elaborado	Aprobado
Responsable	Coordinadora del Gº de PRL	Dirección de RRHH
Firma		
Fecha	Enero 2016	Enero 2016


"Este documento es propiedad de Quintana, quien se reserva todos los derechos reservados en él. No obstante, podrá ser fotocopiado, consultado y/o reproducido, siempre que se reconozca el propietario de la fuente."

ESPE: 0202-0202-0202

Página: 1 de 3 Palabras: 1.349 Español (alfab. internacional) 56%

ES 20:58 23/11/2016

# Violencia en el trabajo

	PROTOCOLO	Código	Rev.
		PT-AT02	03
DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES A PROFESIONALES		Fecha Aprobación:	Octubre 2016
		Pág. 1 de 10	

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN. VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Comentario [33AA1]: La llamada: PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE AGRESIONES A PROFESIONALES

	Elaborado	Aprobado
Responsable	Coordinadora del S. de PRL	Dirección de RRHH
Firma		
Fecha	Enero 2009	Enero 2009

Comentario [32]: Jefe de Servicio

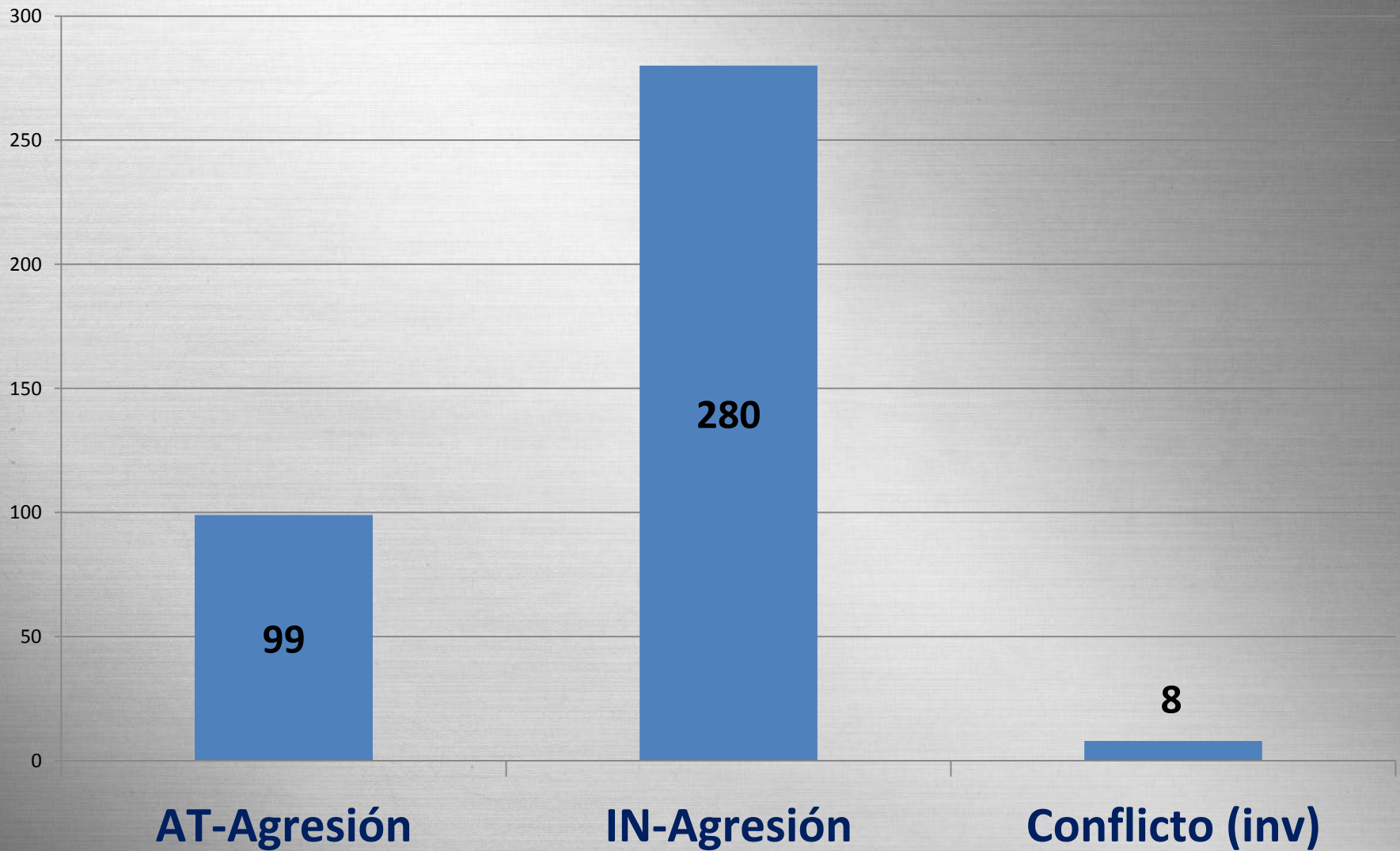
Comentario [33AA2]: Octubre 2016

*"Este documento es propiedad de Osakidetza, quien se reserva todos los derechos en relación al mismo. No obstante, podrá ser libremente consultado y/o reproducido, siempre que se reconozca plenamente la Fuente".*

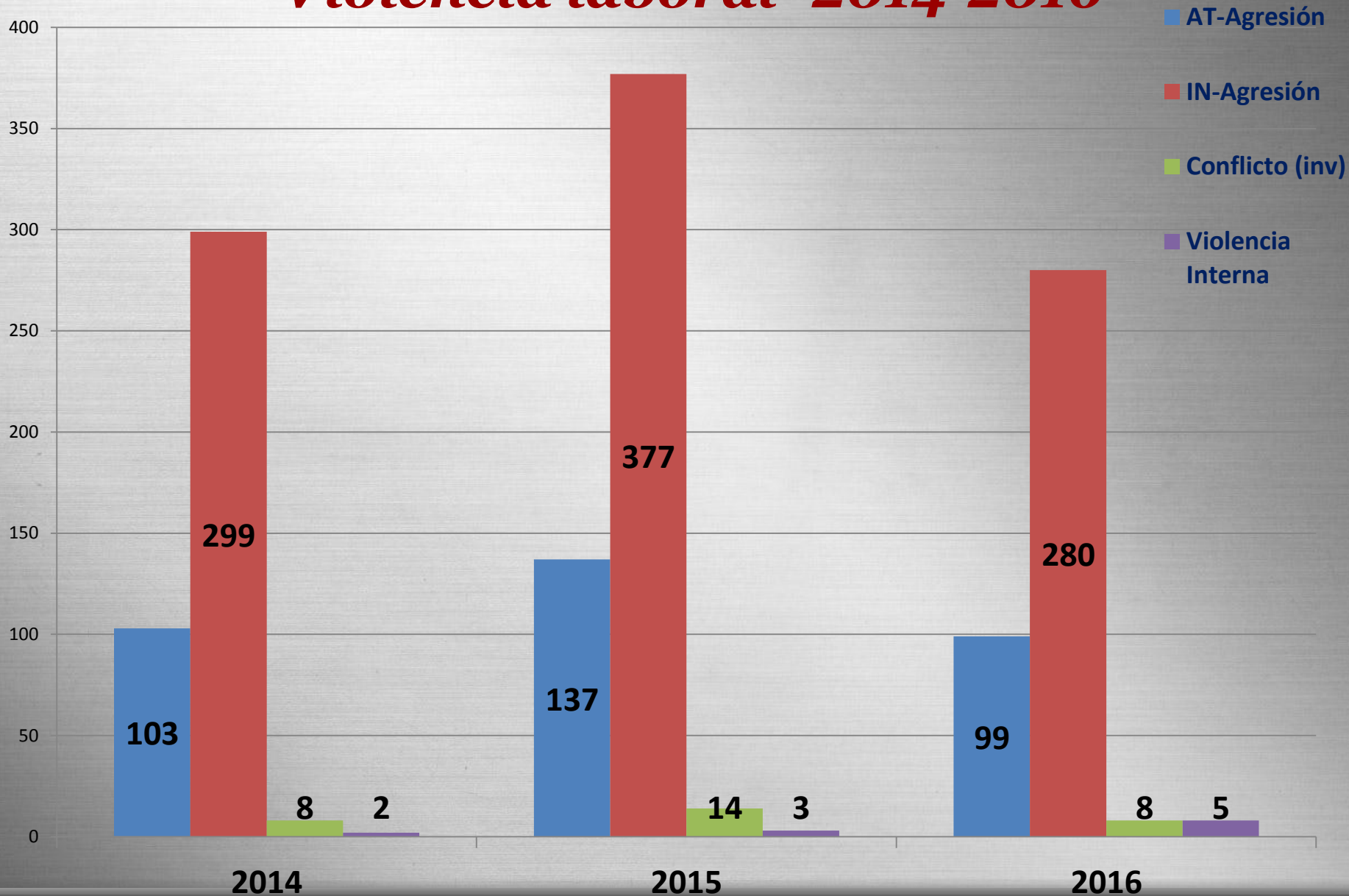
ISBN: 978-84-89342-52-0



# *Violencia laboral -2016*

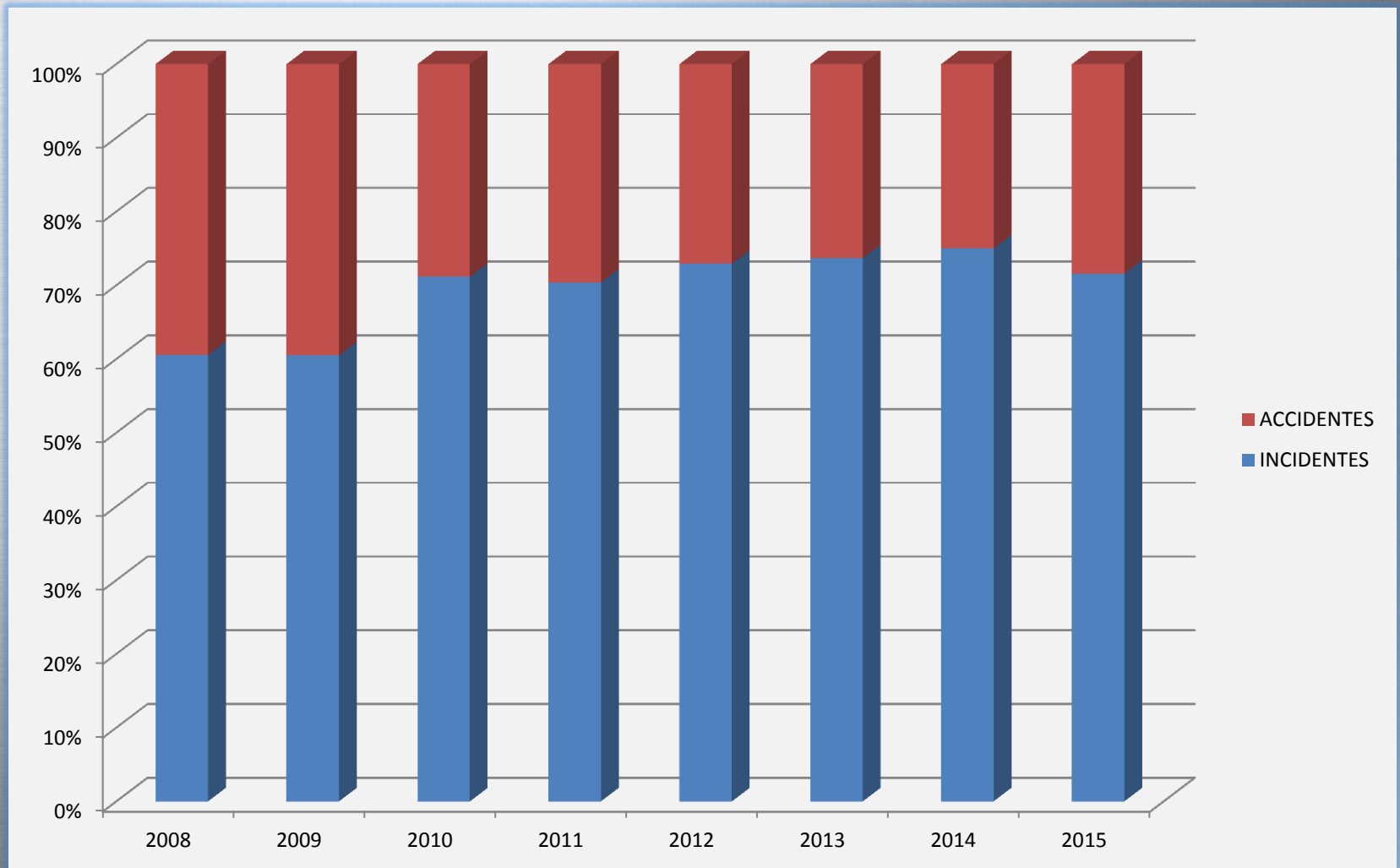


# Violencia laboral -2014-2016\*



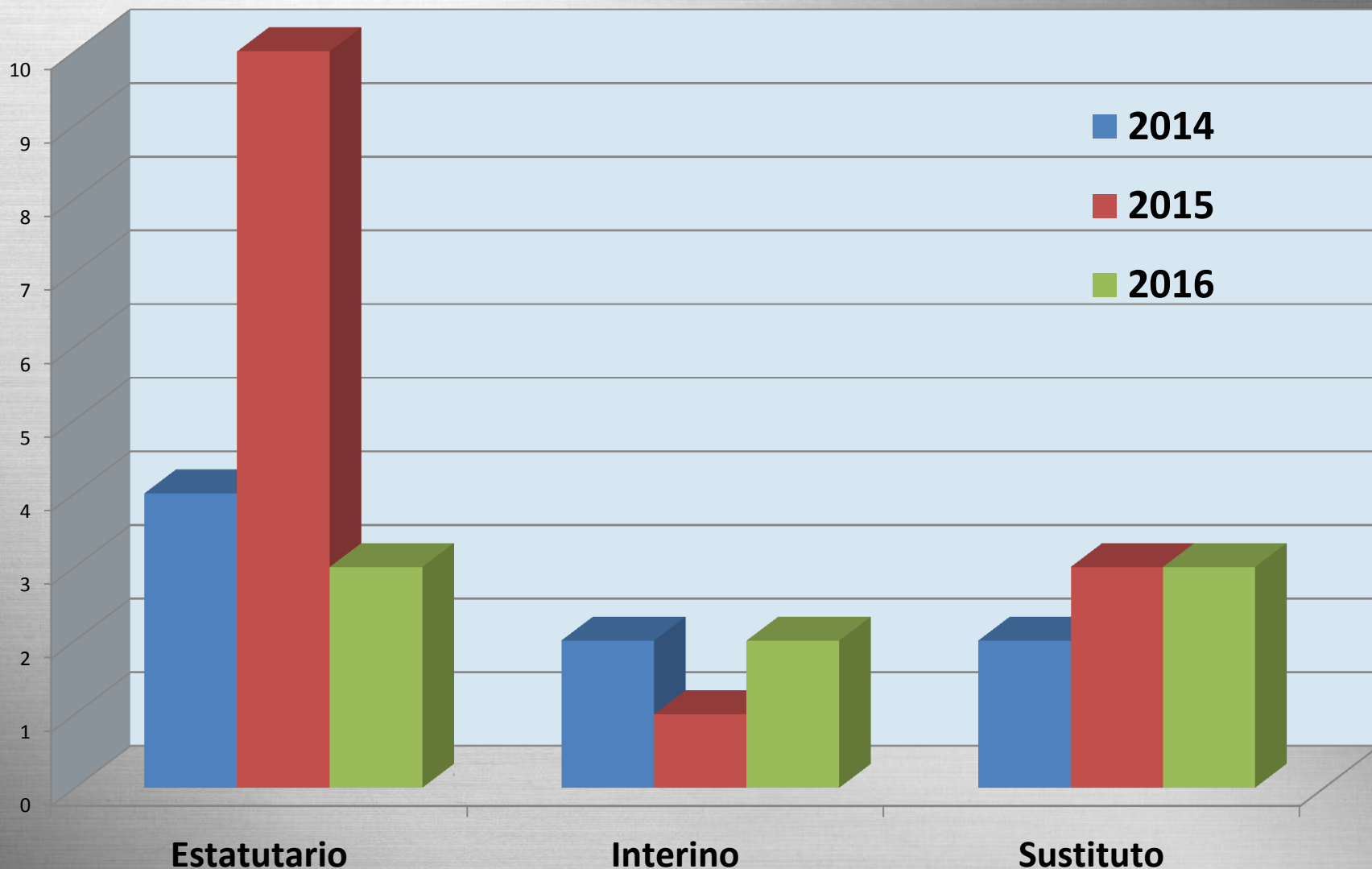
*Violencia laboral como riesgo psicosocial*

## *Indice de Frecuencia Gral – AT+IN*

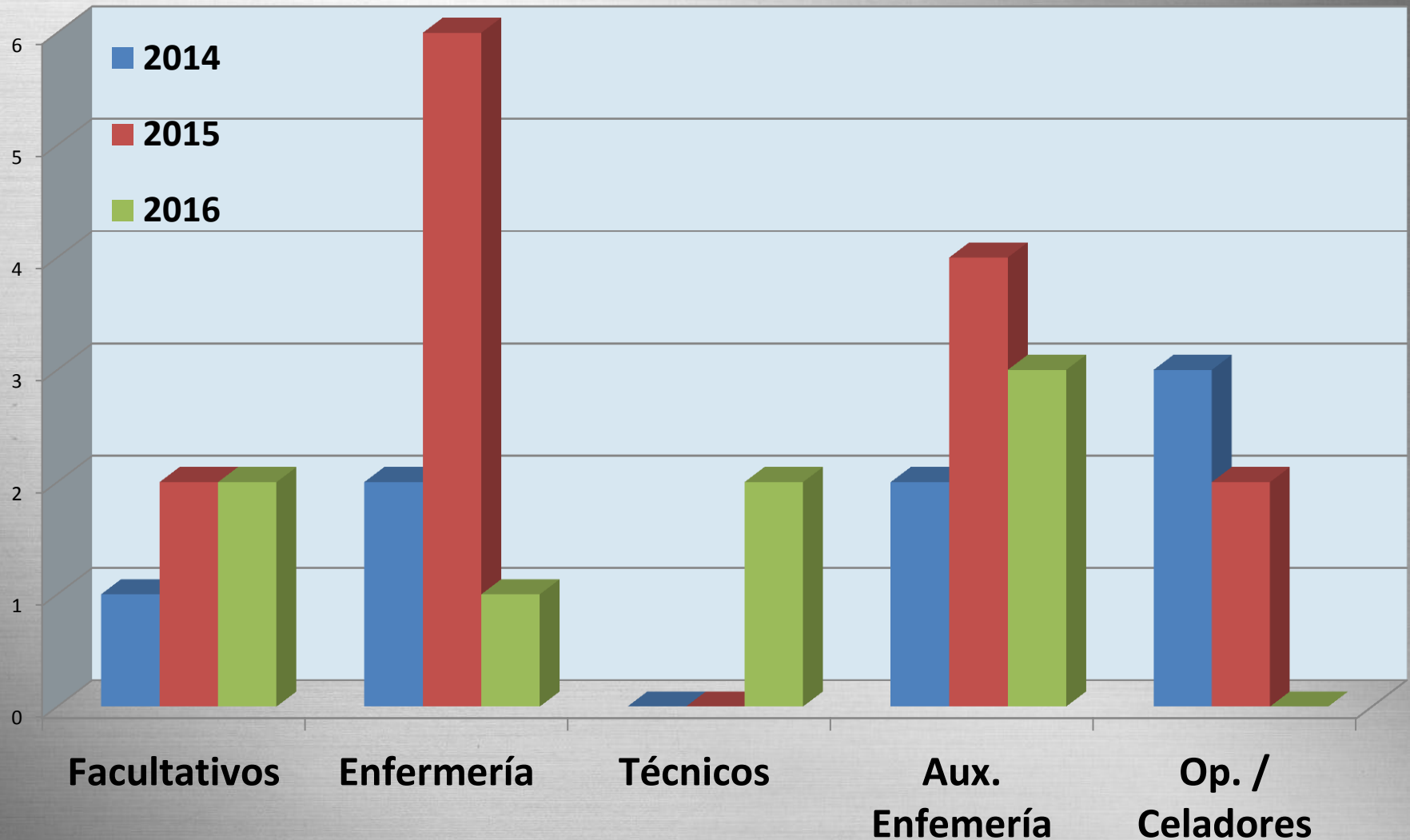




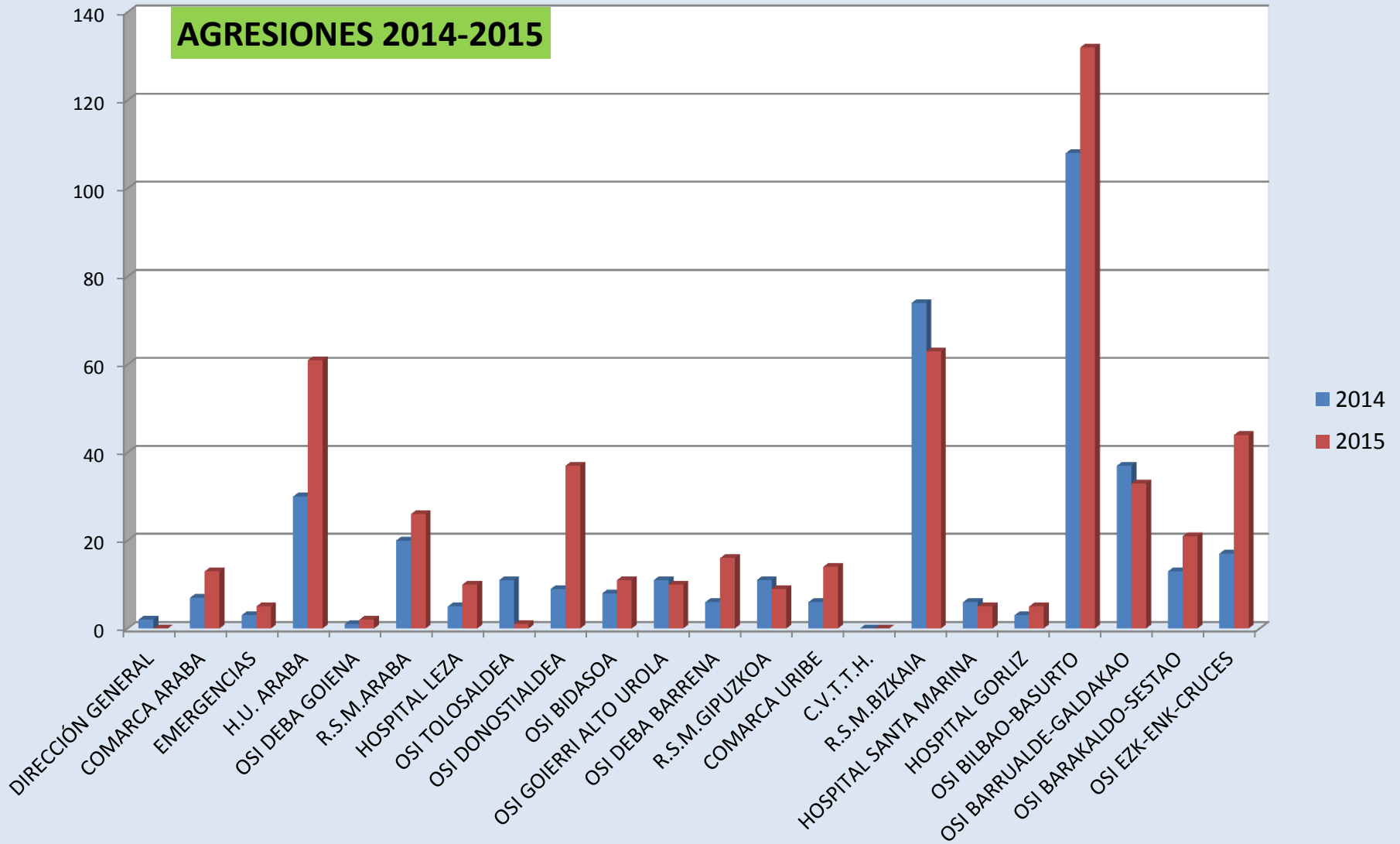
# Conflicto (PT-VG05) - Relación Laboral



## Conflicto (PT-VG05) - Categoría

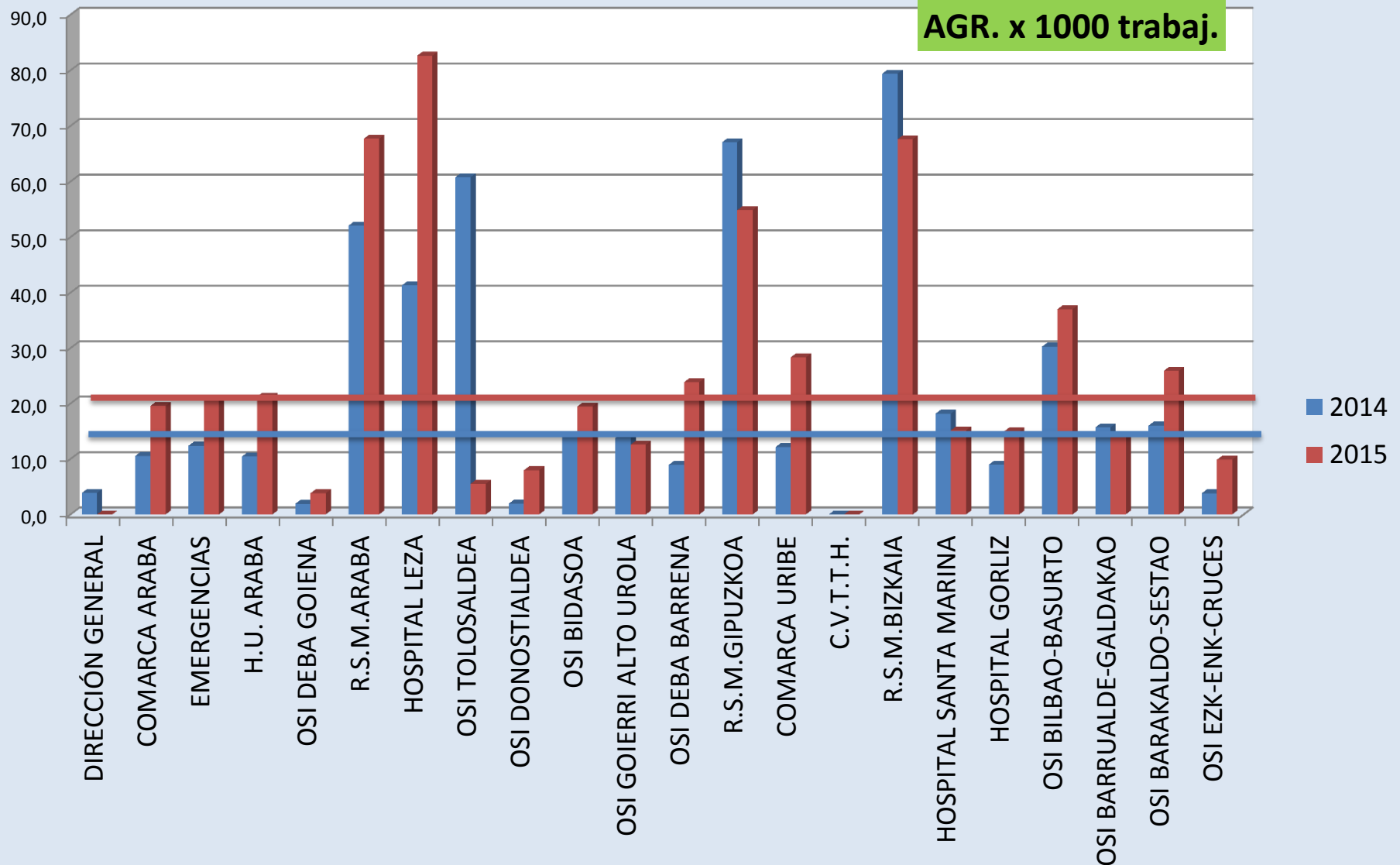


# 2014 -15 - por OOSS

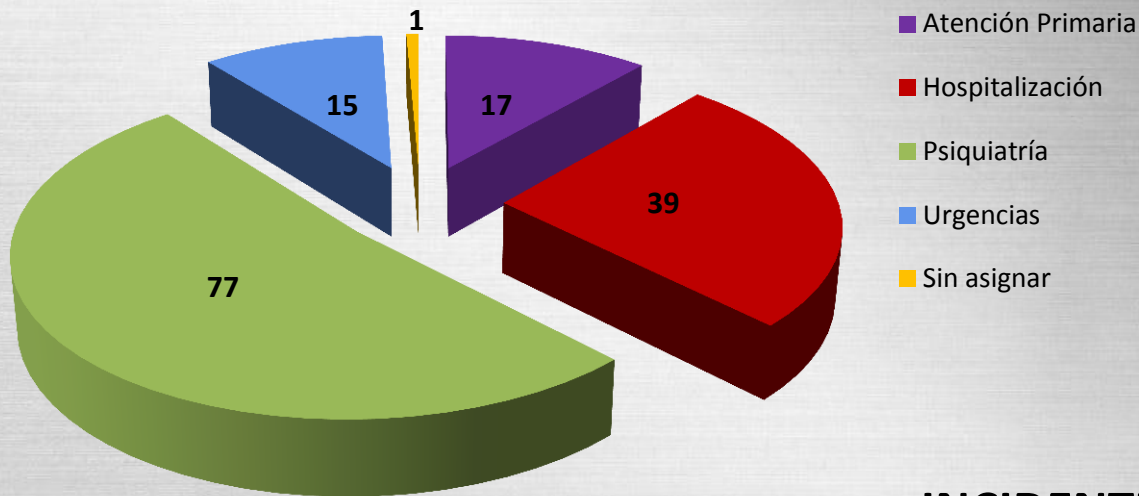




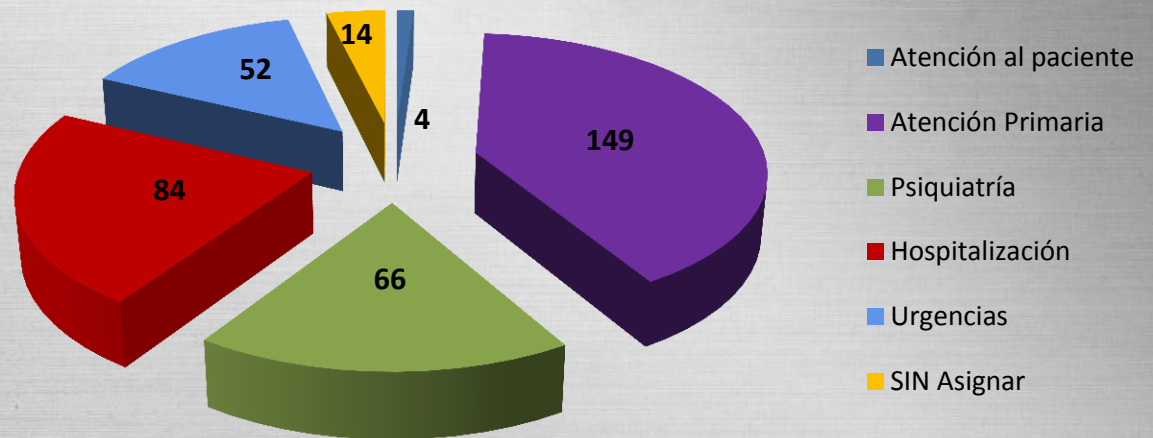
# I. Incidencia por OOSS



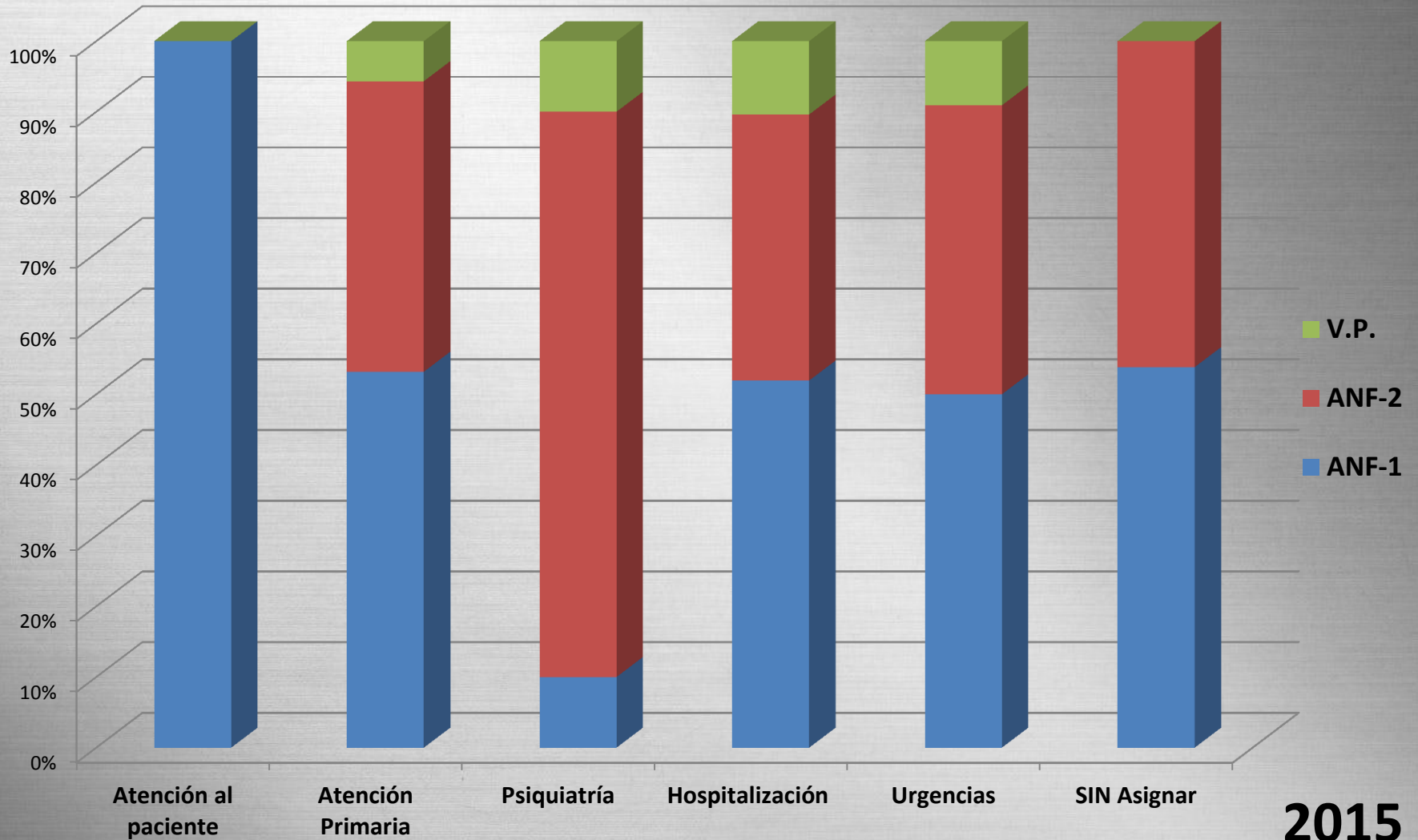
## ACCIDENTES - 2015



## INCIDENTES - 2015



# 2015 – Tipos IN por Areas



2015



# *Hitos de los últimos años*

---

- **SGPRL – PT-ATo2 Violencia en el trabajo (2003)**
  - Revisiones en 2006 – 2009 – 2016
  - Asesoramiento jurídico – asistencia letrada
- **Manual Informativo – 2007**
- **Declaración Conjunta 2008** (dirección y org. sindicales) contra las agresiones a los trabajadores.
- **Observatorio de Agresiones 2014** (grupo técnico)

# ***ACCIONES CORRECTORAS***

---

- **MEDIDAS ESPECIFICAS** (M.I.- Dirección –Trabajador)
  - Botón Anti-pánico
  - Cambios organizacionales y estructurales
  - Personal de seguridad
  - Modificación mobiliario de consultas
  
- **COMISIONES DE VIOLENCIA**
  
- **FORMACION**

# ***FORMACION (2010-14)***

---

- Asertividad y Escucha activa
- Conflicto y técnicas de negociación
- Inteligencia emocional
- Cómo afrontar los conflictos
- Gestión del estrés
- Manejo de personas con conductas agresivas
- Nociones básicas de psiquiatría. Cómo actuar en situaciones conflictivas, agresiones



# ***FORMACION (2010-14)***

---

- Habilidades para la gestión eficaz del conflicto y la negociación
- Mediación y participación en conflictos
- Gestión del tiempo
- La práctica de la comunicación eficaz como competencia por la excelencia profesional y personal
- El aprendizaje emocional como instrumento para una atención de calidad a los pacientes
- Contención en Intervención de crisis. Saber como actuar
- Relaciones interpersonales / Contención verbal

# ***FORMACION (2010-14)***

---

- Autoprotección frente al estrés en el ámbito sanitario
- Casos prácticos en violencia de género
- “*Mindfulness*”
- Riesgos laborales psicosociales
- Relaciones interpersonales y trabajo en equipo
- Técnicas y habilidades en comunicación verbal y no verbal

# *Propuestas de actuación*

---

- Favorecer la notificación de estos sucesos, potenciando la información y...
- Abrir nuevos espacios para la notificación
  - Blog / Correo corporativo ...
- Seguir la formación en competencias para evitar o desactivar estos sucesos
- Completar la “renovación” del PT-AT-02 (*Violencia-Agresión a Profesionales*)



# Correo Corporativo

---



The banner is split into two vertical sections. The left section features a photograph of a person's hand and arm in a white uniform, with the text 'Elkarranganako errespetuaren alde por un respeto compartido' and logos for 'Oxkide' and 'Oxkide' at the bottom. The right section has a solid purple background with white and yellow text.

**Eraso egiten badizute edo edozer gertatzen zaizula ere, ez dudarik izan. Jakinaraz ezazu!**

**En el caso de que sufras una agresión o cualquier tipo de incidente, no dudes. ¡Comunícalo!**



# *Líneas Prioritarias*

---

- 1.- Unificar la nomenclatura

**AGRESION**

**AT/IN por AGRESION**

**AMENAZA**

**VIOLENCIA EXTERNA**

**VIOLENCIA INTERNA**

**INCIDENTE VIOLENTO  
ACCIDENTE LESIVO**

# *Líneas Prioritarias*

---

- **2.- Dimensionar “mejor” el problema**
  - Mejorar la notificación (herramienta cercana “snasp”)
  - Identificar “nichos” / eventos repetitivos...
  - Distintos escenarios – distinto enfoque
  
- **3.- Unificar criterios de inclusión**
  - Agresiones “no intencionadas”
  - Redes de SM (RSM)
  
- **4.- Variar el enfoque hacia la “situación”**
  - Anticipar medidas en las situaciones “conocidas”
  - Estudiar las causas básicas que desencadenan el suceso



# *Estrategia de prevención*

---

## ■ Global y Participativo

### - Medidas:

- .....

### - Destinatarios

- Usuarios
- Profesionales

## ■ Integral

Trabajadores-Dirección-DDPP-..... **TODOS**



# *Estrategia de prevención*

---

- RESPECTO al otro
- EDUCACION - DISCREPANCIA colaborativa
- TOLERANCIA“CERO” con la difamación,  
la calumnia, el menosprecio...  
...con la violencia

# *Estrategia de prevención*

---

- *Si estamos hablando de algo que quisiéramos cambiar en los jóvenes, en primer lugar debiéramos examinarlo y ver si no es algo que debiéramos cambiar en nosotros mismos.*

*C. Jung*

*Eskerrik asko denori*