



Directrices multisectoriales sobre violencia a terceros



¿Qué se entiende por Violencia a Terceros?

La Comisión Europea¹ considera que la Violencia consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o salud.

Por tanto, podemos considerar la Violencia externa o de terceros, como aquella que puede darse con respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son meros clientes o usuarios del mismo o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima.

La violencia a terceros se ha convertido en un problema a nivel tanto internacional como mundial.

Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso a terceros

Estas directrices, que fueron firmadas por FSESP, UNI-Europa, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, EuroCommerce, CoESS, el 16 de julio de 2010, pretenden garantizar que en cada lugar de trabajo exista una política orientada a los resultados que aborde el tema de la violencia ejercida por terceros. Establecen las medidas prácticas que pueden adoptar los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para reducir, prevenir y mitigar problemas.

Los interlocutores sociales, según estas directrices, están cada vez más preocupados por el impacto de la violencia de terceros sobre los trabajadores, ya que no sólo debilita la salud y dignidad del individuo, sino que también tiene un impacto económico muy real en términos de absentismo laboral, estado de ánimo y rotación de personal. La violencia de terceros puede generar, además, un entorno laboral inseguro e incluso amenazante para el público y usuarios de servicios, y tiene, por lo tanto, un amplio impacto social negativo.

Formas que adopta la Violencia a terceros

Según los firmantes de este acuerdo, la violencia y el acoso de terceros en el trabajo pueden adoptar muchas formas, ya que pueden ser físicos, psicológicos, verbales o sexuales; puede ser un incidente aislado o representar pautas de comportamiento más sistemáticas de un individuo o un grupo; pueden originarse por acciones o comportamientos de los clientes, público en general o proveedor del servicio; abarcan desde casos de falta de respeto hasta amenazas más serias y acoso físico; pueden ser la causa de problemas de salud mental o estar motivados por razones emocionales, de antipatía personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual o imagen física; pueden constituir un delito

¹ Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo. Bruselas, 2007. <http://www.osha.eu>.



Con la Financiación de:
DI-0010/2012



penal dirigido al trabajador y su reputación, o a la propiedad del empleador o cliente, y pueden estar organizados o ser imprevistos, y requerir la intervención de las autoridades públicas; afectan profundamente a la personalidad, dignidad e integridad de las víctimas y, finalmente, acontecen en el lugar de trabajo, en el espacio público o en un entorno privado, pero siempre en la esfera laboral.



Objetivos de las Directrices.

El objetivo general de las directrices es, garantizar que en cada lugar de trabajo exista una política orientada a los resultados que aborde la cuestión de la violencia ejercida por terceros.

Los Acuerdos Europeos no son vinculantes pero, suponen un instrumento para aplicar las leyes europeas.

Los objetivos específicos son:

- Aumentar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, trabajadores, sus representantes y las autoridades públicas sobre el problema de la violencia de terceros.
- Definir el compromiso de los interlocutores sociales de trabajar unidos y compartir experiencias y buenas prácticas para ayudarse mutuamente a prevenir y gestionar los problemas de acoso y violencia instigada por terceros con el fin de reducir el impacto sobre la salud y bienestar de los trabajadores, la asistencia al trabajo y la productividad.
- Ofrecer pautas a los empleadores, trabajadores y sus representantes en todos los niveles para identificar, prevenir, gestionar y solucionar los problemas de acoso y violencia en el trabajo provocados por terceros.

Pasos para identificar, prevenir, reducir y mitigar el acoso y la violencia laborales de terceros

Los pasos para identificar, prevenir, reducir y mitigar el acoso y la violencia laborales de terceros, para las Directrices se conseguirán:

- Aumentando la sensibilización de empleadores, trabajadores y usuarios de servicios sobre el tema.
- Garantizando que directivos y trabajadores reciben orientación y formación adecuadas.

Las iniciativas para solucionar la violencia que más éxito tienen, según estas Directrices, incluyen a los interlocutores sociales desde el principio y un enfoque holístico, que abarca todos los aspectos, desde la sensibilización sobre la prevención y formación hasta métodos de notificación, apoyo a las víctimas, evaluación y mejoras constantes.

Para esto, los empleadores deben contar con un marco político claro para la prevención y gestión del acoso y la violencia de terceros que deben incorporar en sus políticas generales de seguridad y salud.

Los empleadores deben desarrollar, **previa consulta a los trabajadores y sus representantes**, políticas de acuerdo con la legislación nacional, los convenios colectivos y la práctica. En concreto, las evaluaciones de riesgo, deben incluir una evaluación, orientada a la acción, de los riesgos que ocasionan terceros.

Es evidente que la naturaleza plural de la violencia de terceros implica la concreción de políticas para cada entorno laboral. Como buenas prácticas que son, hay que revisar las políticas periódicamente para que contemplen la experiencia y avances relacionados en materia de legislación, tecnología, etc.

EJEMPLO PRÁCTICO

Cómo prevenir y mitigar la violencia y el acoso de terceros en las escuelas (Guía de aplicación destinada al sector de la educación de las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo).

Esta guía de aplicación desea proporcionar a las escuelas, a los interlocutores sociales en el ámbito de la educación y otras partes interesadas del sector educativo, recomendaciones concretas y fáciles de aplicar de buenas prácticas sobre prevención y reducción de la violencia y el acoso de terceros en las escuelas. Disponible en: <http://teachersosh.homestead.com/>



+ info



observatorio
de riesgos psicosociales
UGT

[www.ugt.es/saludlaboral/
riesgopsicosociales@cec.ugt.org](http://www.ugt.es/saludlaboral/riesgopsicosociales@cec.ugt.org)

