

CAPÍTULO 7

LA VIOLENCIA LABORAL Y EL ACOSO EN EL TRABAJO

Antonio José Adán Muñoz y Juan
Antonio Moriano León

Índice

INTRODUCCIÓN

DEFINIENDO LA VIOLENCIA LABORAL: CONCEPTO Y CLASES

ACOSO EN EL TRABAJO

LAS CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A LA VIOLENCIA LABORAL Y DEL ACOSO EN EL TRABAJO

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

CONCLUSIONES

Índice

INTRODUCCIÓN

DEFINIENDO LA VIOLENCIA LABORAL: CONCEPTO Y CLASES

ACOSO EN EL TRABAJO

LAS CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A LA VIOLENCIA LABORAL Y DEL ACOSO EN EL TRABAJO

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

CONCLUSIONES

1. INTRODUCCIÓN

- Un riesgo laboral es emergente cuando cumple dos condiciones:
 - a) es nuevo
 - b) está en aumento.
- La violencia no es algo nuevo en nuestra historia (DeWall, et al., 2011; OMS/OPS, 2003) pero una nueva sensibilidad hacia la violencia se ha instaurado en nuestra sociedad.
- La Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, donde se apunta que un 16% de los trabajadores europeos ha llegado a ser víctima de alguna clase de conducta social adversa (Eurofound, 2015)

Índice

INTRODUCCIÓN

DEFINIENDO LA VIOLENCIA LABORAL: CONCEPTO Y CLASES

ACOSO EN EL TRABAJO

LAS CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A LA VIOLENCIA LABORAL Y DEL ACOSO EN EL TRABAJO

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

CONCLUSIONES

2. DEFINIENDO LA VIOLENCIA LABORAL: CONCEPTO Y CLASES

Definición de violencia ocupacional o laboral

Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas con el trabajo.

La violencia se puede definir como una forma de comportamiento o acción negativa en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por la agresividad, a veces repetida, a veces inesperada, que tiene efectos perjudiciales para la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo.

La violencia laboral como cualquier forma de violencia que se produzca en el entorno del trabajo que cause o pueda llegar a causar daño físico, psicológico o moral, constituyendo un riesgo psicosocial.

Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

El uso deliberado de la fuerza física o el poder (ya sea en grado de amenaza o efectiva), contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo 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 (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.).

Incidentes en los que se maltrata, amenaza o agrede a los empleados en circunstancias relacionadas con su trabajo, que implican un desafío explícito o implícito a su seguridad, bienestar y salud.

Comportamiento de un individuo o individuos, dentro o fuera de una organización, que está destinada a dañar física o psicológicamente a un trabajador o trabajadores y se produce en un contexto relacionado con el trabajo.

Elementos sobre los que existe un cierto grado de acuerdo

1. Expresiones como "en circunstancias relacionadas con su trabajo", "en el ejercicio de su actividad profesional" o "entorno de trabajo", entre otras, ponen en evidencia la necesidad de ir más allá del lugar físico de trabajo para incluir otros escenarios o situaciones como los trayectos hacia o desde el trabajo, eventos sociales o trabajo distancia.
2. La necesidad de incluir conductas de naturaleza psicológica y sexual junto a la violencia física porque, pese a que esta última es más evidente, la violencia psicológica es, con toda probabilidad, la más denunciada y puede tener consecuencias negativas a largo plazo para la salud.
3. Los sucesos violentos abarcarían desde los casos de poca importancia, como de falta de respeto, hasta los actos más graves, como acciones delictivas.
4. Puede consistir en sucesos aislados o comportamientos más sistemáticos.
5. La violencia y la agresión puede suceder entre colegas, superiores y subordinados o proceder de terceras partes como clientes, usuarios, pacientes o alumnos, entre otros.

Definición a usar en el capítulo

Adoptada en la Reunión de Expertos convocada por la Comisión Europea (EU-OSHA, 2010)

"Incidentes en los que las personas son abusadas, amenazadas o agredidas en circunstancias relacionadas con su trabajo, que impliquen un desafío explícito o implícito a su seguridad, bienestar y salud".

2.1. Violencia y agresión: *¿hablamos de lo mismo?*

Concepto	Definición	Tipos de conducta o acción
Agresión en el trabajo (workplace aggression)	Comportamiento intencionado por parte de un empleado con la intención de causar daños a otro trabajador, con énfasis en el daño psicológico y no en el daño físico.	Abuso verbal. Intimidación. Humillación. Hostigamiento y acoso. Daños a la propiedad.
Violencia en el trabajo (workplace violence)	Comportamiento en el lugar de trabajo con la intención de causar daños físicos a un empleado.	Ataque físico o intento. Confrontación directa con armas o armas improvisadas. Contacto sexual no deseado.

2.1. Violencia y agresión: *¿hablamos de lo mismo?*

El término "agresión" tendría un carácter más general, abarcando todas las formas de conductas o acciones, físicas y no físicas, dirigidas a causar un daño a un trabajador (o a la organización).

El concepto de "violencia" sería más específico, refiriéndose exclusivamente a las formas de agresión que implican acciones físicas.

Las conductas agresivas en el contexto laboral puede tener un carácter más instrumental o depredador

2.2. Violencia física y psicológica

Tipo de violencia	Definición	Tipos de conducta	Concepto relacionado
Violencia psicológica	Uso intencional del poder contra otra persona o grupo que puede resultar en un daño al desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.	Abuso. Acoso (bullying/mobbing). Amenazas. Discriminación. Acoso sexual (sexual harassment).	Agresión (workplace aggression)
Violencia física	El empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos.	Palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, empujones, etc. Robo. Asalto/ataque. Violación.	Violencia (workplace violence)

Evidencias respecto de la violencia psicológica

La violencia psicológica sucede con mayor frecuencia que la violencia física.

La violencia psicológica se expresa en actos de menor entidad pero que tienen efectos acumulados debido a que se reiteran en el tiempo.

La violencia psicológica a menudo es un precursor de la violencia física.

La violencia psicológica puede tener consecuencias para la salud tan graves como la violencia física.

2.3. Las circunstancias relacionadas con el trabajo

Tradicionalmente el concepto de "puesto de trabajo" se ha centrado en el lugar físico donde el trabajador ejecuta sus tareas

Pero la realidad laboral excede los límites tradicionales y exige contemplar otros escenarios en los que el empresario no tiene ningún control directo o indirecto.

No obstante, debe existir un nexo causal entre la acción violenta y la actividad laboral de los trabajadores.

2.4. Clasificación de las conductas violentas

Forma de conducta violenta	Definición	Fuente
Acoso sexual (sexual harassment)	Situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.	Directiva 2002/73/CE del Parlamento europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002 que modifica la Directiva 76/207/CEE 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.
Acoso moral (mobbing, bullying)	El acoso ocurre cuando uno o más trabajadores o gerentes son abusados, amenazados y / o humillados repetida y deliberadamente en circunstancias relacionadas con el trabajo.	Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo.
Violencia/violencia física	Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas con el trabajo.	Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo.

Clasificación propuesta por la *Division of Occupational Safety and Health*

	Relación entre el agresor y la víctima.	Ejemplos conductuales	Colectivos de riesgo
Tipo I	<p>Violencia intrusiva o criminal.</p> <p>Acciones de naturaleza criminal o delictiva cometidas por personas ajenas a la organización (robos, actos terroristas, agresiones relacionadas con drogas o enfermedad mental).</p> <p>No hay relación profesional entre los implicados.</p> <p>El agresor es una persona ajena a la empresa o institución que no ostenta la condición de trabajador, cliente o usuario.</p>	<p>La agresión a un taxista con la intención de robar la recaudación.</p>	<p>Establecimientos bancarios, entidades de crédito. Farmacias, joyerías, tiendas de antigüedades, estaciones de servicio (gasolineras), establecimientos de apuestas.</p>
Tipo II	<p>Violencia cliente/proveedor.</p> <p>Existe una relación profesional de intercambio de bienes y/o servicios: clientes, proveedores, usuarios, etc.</p>	<p>Agresión a un funcionario en un puesto de atención al público por algún tipo de desacuerdo o disconformidad con el servicio.</p>	<p>Puestos con atención al público.</p> <p>Personal docente, sanitario, seguridad.</p> <p>Conductores.</p>
Tipo III	<p>Violencia en el lugar de trabajo</p> <p>El agresor es un empleado o antiguo empleado de la empresa.</p>	<p>Un empleado ataca a un antiguo jefe o compañero por venganza.</p>	<p>Las situaciones son muy diversas.</p> <p>Las víctimas más probables son antiguos jefes o compañeros.</p>
Tipo IV	<p>Violencia relacional.</p> <p>El agresor no tiene una relación con la empresa, En cambio, sí tiene una relación personal con la víctima.</p>	<p>Víctimas de violencia doméstica que son agredidas en su lugar de trabajo.</p>	<p>Es la propagación de la violencia doméstica en el lugar de trabajo;</p> <p>Las víctimas significativamente más frecuentes son mujeres en comparación con los hombres, aunque los compañeros y jefes (tanto hombres como mujeres) también se pueden ver afectados.</p>

Índice

INTRODUCCIÓN

DEFINIENDO LA VIOLENCIA LABORAL: CONCEPTO Y CLASES

ACOSO EN EL TRABAJO

LAS CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A LA VIOLENCIA LABORAL Y DEL ACOSO EN EL TRABAJO

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

CONCLUSIONES

3. ACOSO EN EL TRABAJO

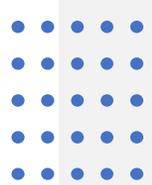
- Heinz Leymann, psiquiatra sueco de origen alemán, se le atribuye el mérito de haber sido capaz de atraer el interés de la comunidad científica hacia este problema, poniendo en evidencia su importancia en el ámbito laboral.
- Causas que explicarían el creciente interés y preocupación sociales por este asunto podríamos señalar las siguientes (Einarsen y Nielsen, 2015;):
 - a) las importantes consecuencias negativas que tiene para la salud de los trabajadores afectados, sus familias y la sociedad;
 - b) por su incidencia en la población trabajadora, y
 - c) porque está presente en muchos países y organizaciones.

3.1. Concepto y naturaleza del acoso laboral

Referencia	Término	Definición
Adams (1992)	Bullying	Críticas persistentes y abuso personal en público y/o privado, el cual humilla y desprecia a la persona
Brodsky (1976)	Harassment	Intentos repetidos y persistentes de una persona para atormentar, frustrar, provocar, presionar, asustar, intimidar o causar cualquier tipo de malestar en otra persona
Einarsen y Raknes (1997)	Bullying	El acoso en el trabajo trata de las acciones y prácticas repetidas dirigidas contra uno o más trabajadores, que no son deseadas por la víctima, que se pueden llevar a cabo de forma deliberada o inconsciente, pero está claro que causan humillación, ofensa y angustia, y que puede interferir con el desempeño laboral y/o causar un ambiente de trabajo desagradable.
Fidalgo y Piñuel (2004)	Mobbing	Continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.
Grupo de Trabajo sobre Violencia Psicológica en el Trabajo (Fidalgo, y otros, 2009)	Acoso psicológico	Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.
Hirigoyen (2001)	Acoso moral	Todo comportamiento abusivo (gesto, palabras, comportamientos, actitudes...) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo.
Leymann (1996)	Psychological Terror/Mobbing	Comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (criterio estadístico: por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicósomática y social.
Vartia (1993)	Harassment	Situaciones donde una persona es expuesta repetidamente y durante largo tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.

Criterios para distinguir una situación particular como acoso de otra que no lo es

1. La sistematicidad y persistencia de la acción.
2. Los efectos devastadores, a nivel psicosomático, sobre las víctimas de las agresiones, además de los daños sociales y económicos para las organizaciones.
3. La diferencia o desequilibrio de poder: informal o formal.



Conductas más prevalentes de naturaleza socio-laboral (Piñuel y Oñate, 2002):

Asignar tareas sin valor (7,3%),

Reducir las competencias profesionales (7%).

Realizar evaluaciones sesgadas e injustas del desempeño laboral, afectarían de manera semanal o diaria al 5,8%.

Sobrecargar sistemáticamente al trabajador o reducción de los plazos de ejecución, afectaría diariamente al 4,7%.

Excluir socialmente de manera sistemática (4,4%).

Desvalorizar o despreciar el esfuerzo del trabajador y de cuanto haga en su trabajo (4,2%)

Acoso depredador y acoso relacionado con disputas

- Acoso depredador hacía alusión a aquellas situaciones en las que predomina la posición de poder y su ejercicio arbitrario a fin de obtener beneficios complementarios a expensas de los derechos de otros.
- En esta situación la víctima se siente sobrepasada por los acontecimientos y sin capacidad de reacción
- En un estudio realizado con personal de enfermería de hospitales de Madrid y Navarra se encontró que aquellos profesionales menos identificados con su grupo recibían a su vez menos apoyo social del mismo, padecían más estrés laboral y tenían una mayor probabilidad de sufrir acoso laboral horizontal, es decir, entre compañeros (Topa y Moriano, 2013).

3.2 Frecuencia y duración

- Un primer elemento esencial del concepto de acoso va a ser la continuidad en el tiempo de la situación.
- En la práctica los criterios de frecuencia y duración son a veces difíciles de aplicar, especialmente debido a la naturaleza episódica de algunas acciones como, por ejemplo, separar y aislar una persona del resto del departamento, o la eliminación de los medios para comunicarse.
- En consecuencia, resulta más práctico considerar el acoso como un estado permante, es decir, una situación reiterada y prolongada en el tiempo

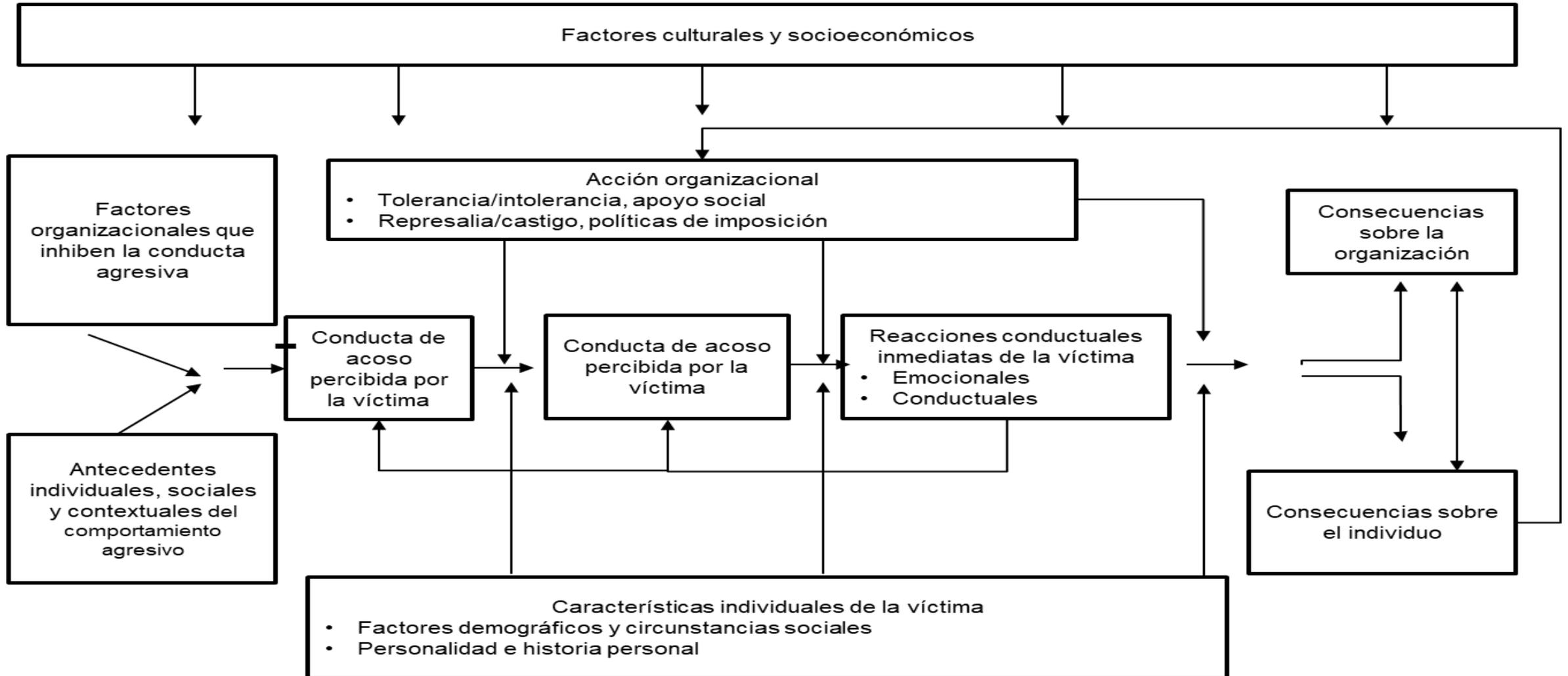
3.3 Las conductas de acoso

- Las primeras evaluaciones se centraban básicamente en observaciones clínicas como los estudios de diarios y de casos, y grupos de discusión focalizados o *focus group* (Jiménez et al., 2007; Liefhoghe y Olafsson, 1999).
- Posteriormente se extendió la utilización de cuestionarios como el LIPT60 (Leymann, 1989, 1990a) y el *Negative Acts Questionnaire* (Einarsen et al., 2009; Jiménez et al., 2007), los más utilizados en la actualidad

Grado de severidad percibido de seis categorías de abuso

- 1) No todas las conductas tienen el mismo grado de severidad percibida.
- 2) Las conductas con consecuencias más severas se relacionaban con el abuso emocional: "acciones ofensivas y expresiones dirigidas especialmente a atacar, injuriar y a burlarse de los sentimientos y emociones de los trabajadores" (p. 193).
- 3) El nivel de severidad era independiente de la experiencia personal de los participantes: víctimas, testigos y trabajadores sin experiencia de acoso.

3.4. Antecedentes del acoso



Índice

INTRODUCCIÓN

DEFINIENDO LA VIOLENCIA LABORAL: CONCEPTO Y CLASES

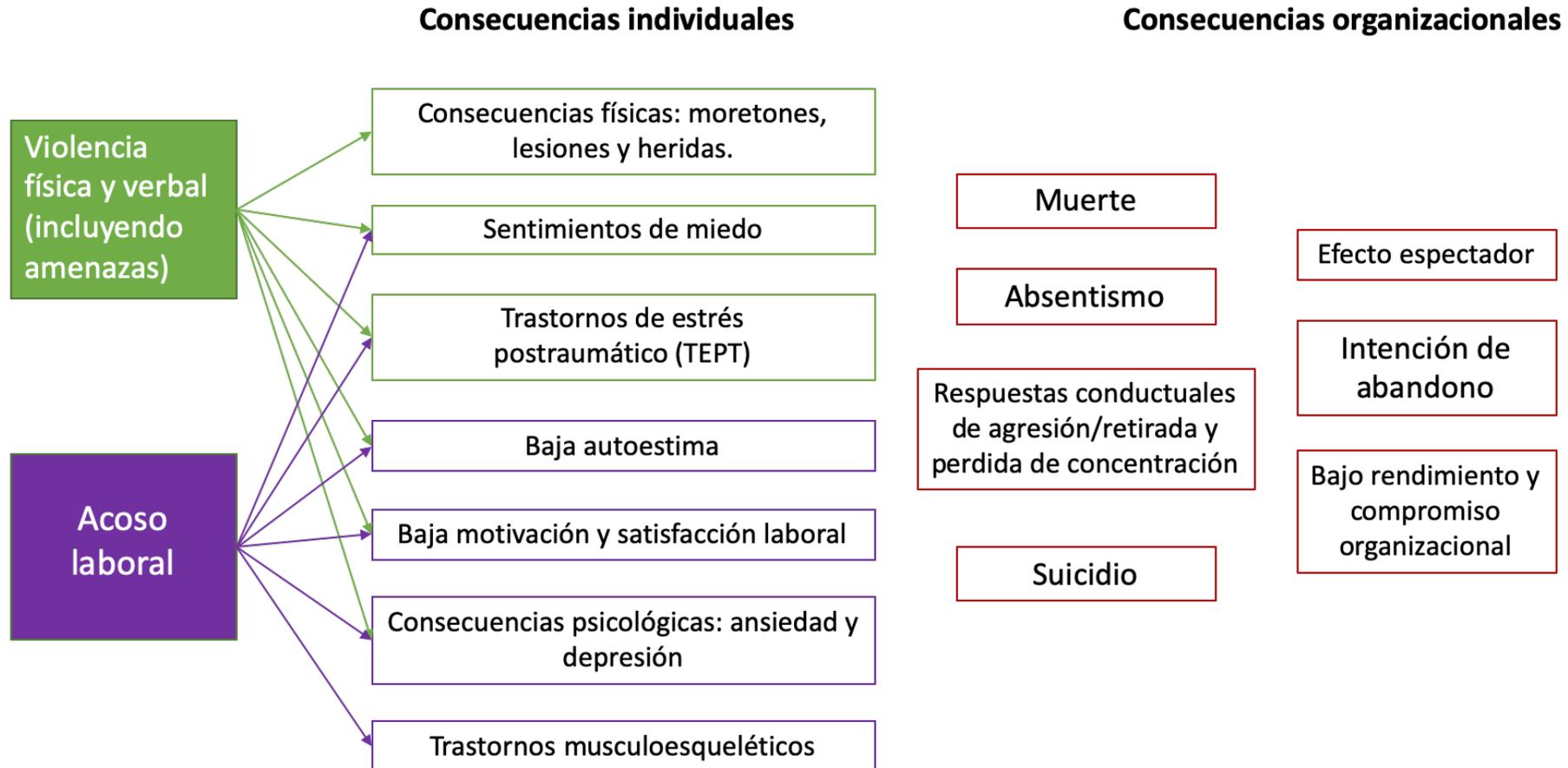
ACOSO EN EL TRABAJO

LAS CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A LA VIOLENCIA LABORAL Y DEL ACOSO EN EL TRABAJO

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

CONCLUSIONES

4. LAS CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A LA VIOLENCIA LABORAL Y DEL ACOSO EN EL TRABAJO



Índice

INTRODUCCIÓN

DEFINIENDO LA VIOLENCIA LABORAL: CONCEPTO Y CLASES

ACOSO EN EL TRABAJO

LAS CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A LA VIOLENCIA LABORAL Y DEL ACOSO EN EL TRABAJO

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

CONCLUSIONES

5. EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

- El proceso de identificación y evaluación del riesgo de violencia tiene como objetivo la identificación de los factores de riesgo de violencia y los tipos o formas de violencia que tienen la posibilidad de materializarse en el puesto de trabajo o en la empresa.
- Este proceso es uno de los fundamentos de la actividad preventiva, cuyo fin último consiste en evitar que un riesgo laboral llegue a materializarse ocasionando daños a la salud, ya sea en forma de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

5.1. Afrontando resistencias y dificultades

- Es probable que el curso del proceso, el técnico o responsable de la prevención se vea enfrentado a determinadas actitudes, prácticas y creencias compartidas por directivos y, por qué no, entre el personal de la plantilla, que frenan y dificultan el proceso de evaluación del riesgo de violencia.
- Para garantizar el éxito es preciso contar con la implicación y el compromiso de todos los niveles y estamentos de la empresa: dirección, mandos intermedios, etc., superando sus reticencias y prejuicios sobre la prevención de la violencia en el lugar de trabajo, desmontando determinadas creencias sobre el tema.

5.2. El proceso de gestión del riesgo

- El proceso de gestión del riesgo de violencia se basa una serie de pasos a seguir con el objetivo de identificar y estimar la magnitud del riesgo de violencia, y proponer medidas preventivas eficaces (Di Martino y Musri, 2001).
- Básicamente el procedimiento abarca las siguientes fases:
 - 1) Análisis del riesgo, incluyendo la identificación y la estimación
 - 2) Medidas preventivas, desde la elaboración hasta la puesta en marcha de un programa de intervención
 - 3) Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

5.2.1. Análisis del riesgo: identificación y estimación

- El objetivo es llegar a conocer la existencia de riesgo de violencia o agresión, identificar los tipos de sucesos que tienen alguna posibilidad de suceder y determinar las causas probables (factores de riesgo).
- En esta fase se deberá atender a los diferentes factores de riesgo relacionados con la configuración del espacio físico, la organización, las tareas y determinadas características personales.
- Es conveniente subrayar nuevamente que el criterio preventivo ha de basarse en los factores relacionados con las condiciones de trabajo (instalaciones, tareas y organización del trabajo) y, en consecuencia, la violencia laboral no se limita a los factores personales.

5.2.2. Medidas preventivas: elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención

- Una vez identificados los factores del riesgo de violencia y las diferentes formas de violencia a las que estaría expuesta la plantilla de la organización, resulta necesario establecer medidas preventivas.
- Estas medidas deben diseñarse para situaciones y contextos específicos

5.2.2. Medidas preventivas: elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención

Área de intervención	Estrategias (ejemplos)
Entorno físico	<p>Iluminación, diseño de vías de entrada y salida, seguridad física (cámaras, detectores de metales, personal de seguridad, alarmas), barreras físicas (p. ej., mostrador), etc.</p> <p>Control de accesos. Zonas restringidas. Diseño de zonas de espera confortables.</p> <p>Control adecuado de colas de espera y gestión de citas.</p>
Organizacional	<p>Desarrollo de políticas, programas y prácticas de trabajo dirigidas al mantenimiento de la seguridad (p. ej., sistemas eficaces de solución de problemas con los usuarios/clientes).</p> <p>Diseño y gestión adecuada de los programas de atención al cliente/usuario.</p> <p>Personal suficiente en los puestos de trabajo. El Plan de emergencias debe de incorporar el riesgo de violencia.</p> <p>Limitar o controlar el uso de dinero.</p> <p>Evitar situar a trabajadores vulnerables en puestos o actividades de riesgo.</p> <p>Rotación de puestos de diferente nivel de riesgo.</p> <p>Facilitar dispositivos de alarma personal.</p> <p>Dotar de sistemas de comunicación con la empresa a los trabajadores desplazados.</p>
Conductual/interpersonal	<p>Formación para reconocer, anticipar y responder a situaciones de conflicto y de violencia potencial.</p> <p>Formación adecuada sobre procedimientos y sistemas de trabajo.</p>

COMPARANDO
MEDIDAS
PREVENTIVAS -
ANTES Y DESPUÉS
DEL SUCESO-

Momento	Tipología	Objetivos	Actividades
Antes del suceso	Prevención primaria	<p>Evitar que se produzcan actos de violencia, o al menos minimizarlos.</p> <p>Tener en cuenta factores como la organización del trabajo y el entorno en el que se desarrolla.</p>	<p>Identificación y evaluación de los riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - factores de riesgo psicosocial - violencia <p>Adopción de medidas preventivas cuando sea necesario adaptadas a las circunstancias del trabajo.</p> <p>Información y formación del personal.</p>
Después del suceso	Prevención secundaria	<p>Paliar o neutralizar las consecuencias psicofísicas (trauma) del suceso.</p> <p>Facilitar la denuncia de lo ocurrido</p>	<p>Registro de incidentes.</p> <p>Investigación de accidentes (actos violentos y agresiones).</p> <p>Revisión de las medidas existentes, elaborar propuesta de medidas correctoras suplementarias.</p> <p>Procedimientos y recursos de apoyo a los empleados.</p>

Índice

INTRODUCCIÓN

DEFINIENDO LA VIOLENCIA LABORAL: CONCEPTO Y CLASES

ACOSO EN EL TRABAJO

LAS CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A LA VIOLENCIA LABORAL Y DEL ACOSO EN EL TRABAJO

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

CONCLUSIONES

6. CONCLUSIONES

- En general, los procesos de intervención psicosociales relacionados con la prevención de la violencia laboral pueden encontrarse con dificultades y resistencias cuyo origen se localiza en las actitudes y creencias compartidas por directivos y empleados.
- Por consiguiente, el éxito del proceso pasa por conseguir atraer el interés y la implicación tanto de los niveles directivos como del resto del personal de la organización o empresa, para lo cual, el recurso a los procesos de consulta y participación de los trabajadores es fundamental.