
ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO
Programa de Actividades Sectoriales

**Repertorio de recomendaciones
prácticas sobre la violencia en el lugar
de trabajo en el sector de los servicios
y medidas para combatirla**

**Reunión de expertos para elaborar 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
(8-15 de octubre de 2003)**

Ginebra



OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA

Prefacio

En su 279.^a reunión (noviembre de 2000), el Consejo de Administración decidió celebrar una reunión de expertos encargada de elaborar un Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios. En su 284.^a reunión (junio de 2002), el Consejo de Administración decidió que dicha reunión tendría lugar del 8 al 15 de octubre de 2003 y que participarían en ella: 12 expertos nombrados por los gobiernos (Alemania, Argelia, Canadá, Dinamarca, Estados Unidos, Filipinas, Japón, Malasia, Mauricio, Perú, Reino Unido y Sudáfrica); 12 expertos nombrados previa consulta con el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración, y otros 12 nombrados tras consultar con el Grupo de los Empleadores de dicho Consejo. Asimismo, decidió que el cometido de la reunión sería considerar y revisar el proyecto y adoptar el 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. Dicho proyecto fue preparado por la OIT y, en mayo de 2003, se remitió a los Estados Miembros para que hicieran llegar sus comentarios antes de la reunión, comentarios que, en septiembre de 2003, se recopilaron y resumieron para los expertos.

El presente Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirla fue redactado en la reunión de expertos celebrada en Ginebra del 8 al 15 de octubre de 2003. De conformidad con la decisión de junio de 2002, mencionada anteriormente, participaron en la reunión 12 expertos nombrados por los gobiernos, 12 expertos nombrados por los empleadores y 12 expertos nombrados por los trabajadores¹. Por autorización del Consejo de Administración, se invitó a los demás Estados Miembros de la OIT a participar en calidad de observadores y los países que figuran a continuación aceptaron la invitación: Irlanda, Luxemburgo, Noruega, Polonia, Suecia, Suiza y Zimbabwe².

El presente Repertorio no es un instrumento vinculante desde el punto de vista jurídico ni se pretende que reemplace la legislación nacional. La finalidad de las recomendaciones prácticas de esta publicación es orientar a los mandantes de la OIT y a todos aquellos que se ocupan de combatir la violencia en los lugares de trabajo del sector servicios. El texto se basa en un análisis de la dimensión, la índole y las causas de la violencia en lugares de trabajo de los servicios públicos y privados. El Repertorio preconiza un enfoque preventivo, basado en sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

La finalidad que se persigue mediante las disposiciones de este Repertorio es reducir o eliminar la violencia en el lugar de trabajo del sector de los servicios.

¹ *Expertos designados por los gobiernos*

M. Omar BOURAS, Sous-directeur de la prévention des risques professionnels, Ministère du Travail et de la Sécurité sociale, Alger (Argelia)

Ms. Nancy HARWOOD, Senior Policy Director, Workers' Compensation Board of British Columbia, Vancouver (Canadá)

Ms. Jane M. RAVN, Head of Office, Danish Working Environment Authority, Valby (Dinamarca)

Mr. Peter ULLSPERGER, Federal Institute for Occupational Safety and Health, Berlin (Alemania)

Consejero técnico:

Mr. Valentin KLOTZ, Social Counsellor, Permanent Mission of Germany in Geneva

Mr. Takanori KAWASHIMA, Director, International Office, Planning Division, Department of Industrial Safety and Health, Labour Standard Bureau, Ministry of Health, Labour and Welfare, Tokyo (Japón)

Mr. Mohtar MUSRI, Director UNDP/DOSA Project, Department of Occupational Safety and Health, Ministry of Human Resources, Selangor (Malasia)

Consejero técnico:

Mr. Wan Setapa WAN ZULKFLI, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia in Geneva

Mr. Mariahven CAREMBEN, Senior Labour and Industrial Relations Officer, Ministry of Labour and Industrial Relations, Riviere du Rempart (Mauricio)

Sr. Juan NAVARRO PANDO, Asesor Vice Ministro de Trabajo, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima (Perú)

Mr. Francisco S. CRUZ, Assistant Secretary, Department of Labor and Employment, Manila (Filipinas)

Consejera técnica:

Ms. Yolanda PORSCHWITZ, Labor Attaché, Permanent Mission of the Philippines in Geneva

Consejera técnica:

Ms. Lindiwe LUSENGA, Labour Counsellor, Permanent Mission of South Africa in Geneva (Sudáfrica)

Pr. Colin MACKAY, Chief Psychologist, Health and Safety Executive, Human Factors Unit Better Work Environment Division, Bootle, Merseyside (Reino Unido)

Ms. Patricia D. BILES, Workplace Violence Program Coordinator/OSHA, United States Department of Labor (USDOL/OSHA), Washington, DC (Estados Unidos)

Consejero técnico:

Mr. John CHAMBERLIN, Labor Attache, United States Permanent Mission in Geneva

Expertos designados por los empleadores

Sr. Carlos M. ALDAO-ZAPIOLA, Presidente Comisión Recursos Humanos, Director de Relaciones y Comunicación, Unión Industrial Argentina - Grupo Fortabat, Buenos Aires

Mr. Saleh Mwekee Marc ATIBU, Directeur du département social, Fédération des entreprises du Congo, Kinshasa/Gombe

Mr. Garry BRACK, Chief Executive, Employers First, Sydney

Ms. Deborah CANNAVINO, Attorney, Tyler Cooper & Alcorn, LLP, Stamford, United States

Mr. Normand CÔTÉ, Director, Employee Relations, Bank of Montreal Financial Group, Toronto, Ontario

Mr. Kris DE MEESTER, Adviser Health & Safety Affairs, Belgian Federation of Enterprises, Brussels

Sr. Pablo GOMEZ ALBO, Director de Asuntos Laborales, Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), Madrid

Mr. Miroslav JIRÁNEK, Director of the Municipal Hospital in Litomerice, Association of Czech & Moravian Hospitals, Litomerice

Mr. Antoine MONTANT, Responsable des affaires sociales, Fédération des entreprises de propreté et services associés, Villejuif

Mr. Shahbaz MUNIR, General Manager Human Resources, Kohinoor Weaving Mills Ltd., District Kasur, Pakistan

Mr. Anders Jost PEDERSEN, Advisor, Safety and Health, Danish Employers Confederation, Copenhagen

Ms. Bongwiwe RADEBE, Health Service Manager, Royal Swaziland Sugar Corporation, Swaziland Federation of Employers, Simunye, Swaziland

Expertos designados por los trabajadores

Ms. Frédérique BONI, Education International, Bruselas

Ms. Sarah DE JONG, Human Rights and Safety Officer, International Federation of Journalists, Bruselas

Mr. Subramania ESWARAN, General Secretary, All India Primary Teachers' Federation, New Delhi

Ms. Danielle LEGAULT, Service Employees International Union, Syndicat québécois des employées et employés de services (SQEES), Montreal, Québec

Mr. Poovendran (Peter) ODAYAN, Emergency Care Practitioner, Emergency Medical and Rescue Services, Durban

Sr. Percy OYOLA PALOMÁ, Secretario General, Coordinadora Latino Americana de Trabajadores de los Servicios Públicos (CLATSEP), Santafé de Bogotá

Consejero técnico

Sr. William Huevo MARTINEZ, 3e Vice Presidente - CLATSEP, San Salvador

Mr. Jon RICHARDS, UNISON, Londres

Mr. Doug RUSSEL, Health and Safety Officer, Union of Shop, Distributive & Allied Workers (USDAW), Manchester

Mr. James SAUBER, Research Director, National Association of Letter Carriers (NALC), Washington, DC

Ms. Ulrike TESKE, Referatsleiterin Arbeits - und Gesundheitsschutzpolitik, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (VERDI), Berlin

Ms. Irmeli VUORILUOTO, Officer, Tehy Ry, Union of Health and Social Care Services, Tehy, Finlandia

Madame Habiba ZAHY, Membre du bureau exécutif de la C.D.T., Confédération démocratique du Travail, Casablanca

² Además de los 36 expertos asistieron a las sesiones en calidad de observadores representantes de ocho Estados Miembros y 17 representantes de organismos especializados y organizaciones internacionales no gubernamentales.

Observadores gubernamentales – Representantes de los Estados Miembros

Irlanda -- Ms. Patricia MURRAY, Psychologist/Inspector, Health & Safety Authority, Dublin

Kuwait -- Mr. Jamal M.-F. AL-DOUSARI, Director of Legal Department, Ministry of Social Affairs and Labour, Kuwait

Luxemburgo -- M. Henri THEISEN, Attaché de direction, Inspection du travail et des mines, Luxembourg

Noruega -- Mr. Ola WINSVOLD, Senior Adviser, Direktoratet for Arbeidstilsyner, Norwegian Labour Inspection Authority, Oslo

Polonia -- Ms. Dorota ZOLNIERCZYK-ZREDA, Psychology Department, National Research Institute, Central Institute for Labour Protection, Warsaw

Ms. Anna TOMCZYK, Directeur du Département, Général Inspektorat du travail en Pologne, Warsaw

Suecia -- Ms. Annika HULTIN, Principal Administrative Officer, Swedish Work Environment Authority, Solna

Suiza -- Dr. Alain KIENER, Conseiller en médecine du travail, Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO), Berna

Zimbabwe -- Mr. Kuziwa NYAMWANZA, Legal Advisor, Ministry of Public Service, Labour and Social Welfare, Harare

Representantes de organizaciones intergubernamentales especializados

Organización Mundial de la Salud

Ms. Evelyn KORTUM-MARGOT, Occupational & Environmental Health, Department of Protection of the Human Environment, Ginebra

Representantes de Organizaciones Internacionales no Gubernamentales

Internacional de la Educación

Mr. Robert HARRIS, Senior Consultant, Nyon

Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres

Mr. Dan CUNNIAH, Director, Geneva Office, Ginebra

Ms. Anna BIONDI, Assistant Director, Geneva Office, Ginebra

Comisión Internacional de Medicina del Trabajo

Mr. Renato GILIOLI, Milano

Consejo Internacional de Enfermeras

Ms. Mireille KINGMA, Consultant, Nursing and Health Policy, Ginebra

Federación Internacional de las Asociaciones de Directores del Tráfico Aéreo

Ms. Sophie BILLAUD, Yverdon-les-Bains

Federación Internacional de Mujeres de Negocios y Profesionales

Ms. Karin KAUSCH, Cully

Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos

Mr. Bert VAN CAELENBERG, Secretary General, Bruselas

Mr. Michel BEUNEN, Bruselas

Federación Internacional de Trabajadores Sociales

Ms. Margrit WINDLIN, Luzern

Organización Internacional de Empleadores

Ms. Barbara PERKINS, Assistant to the Secretary-General, Ginebra

Mr. Jean DEJARDIN, Adviser, Ginebra

Internacional de Servicios Públicos

Mr. Alan LEATHER, Deputy General Secretary, Ferney-Voltaire

Union Network International

Mr. Philip BOWYER, Deputy Secretary-General, Nyon

Mr. John PEDERSEN, Assistant General Secretary, Nyon

Confederación Mundial del Trabajo

M. Hervé SEA, Représentant permanent, Ginebra

Representantes de la OIT:

Ms. Cleopatra Doumbia-Henry, Director, Sectoral Activities Department

Mr. Bill Ratteree, Education Sector Specialist, Sectoral Activities Department

Mr. John Myers, Media, Culture, Graphical, Postal and Telecommunications Services Specialist,
Sectoral Activities Department

Ms. Christiane Wiskow, Health Sector Specialist, Sectoral Activities Department

Dr David Gold, InFocus Programme on Safety and Health at Work and the Environment

Mr William Salter, Conditions of Work and Employment Programme

Consultor OIT:

Mr. Vittorio Di Martino, consultor

Indice

Prefacio.....	iii
Preámbulo.....	1
1. Disposiciones generales.....	3
1.1. Objeto y utilización del Repertorio de recomendaciones prácticas.....	3
1.1.1. Objeto	3
1.1.2. Utilización	3
1.2. Ambito de aplicación	4
1.3. Definiciones	4
1.3.1. Violencia en el lugar de trabajo.....	4
1.3.2. Sector de los servicios	4
1.3.3. Otros términos pertinentes definidos.....	4
1.4. Principios rectores	5
2. Políticas para combatir la violencia en el lugar de trabajo	6
2.1. Políticas	6
2.2. Valores subyacentes en las políticas	6
2.3. Cuestiones fundamentales.....	6
2.4. Asignación de responsabilidades en las políticas.....	7
2.5. Diálogo social.....	7
3. Organización.....	8
3.1. Cometidos y responsabilidades	8
3.1.1. Gobiernos	8
3.1.2. Empleadores	8
3.1.3. Trabajadores	9
3.1.4. Clientes, usuarios y público en general	10
3.2. Competencias, información y formación	10
3.2.1. Formación de los trabajadores.....	10
3.2.2. Formación de los supervisores y del personal directivo	11
3.2.3. Información	11
3.3. Registro y notificación en el lugar de trabajo.....	12
3.4. Comunicación.....	12
4. Planificación y aplicación.....	13
4.1. Examen	13
4.1.1. Situación existente.....	13
4.1.2. Evaluación del riesgo	13
4.1.3. Registro de los actos de violencia en el lugar de trabajo.....	14
4.1.4. Registro en los ámbitos sectorial, nacional e internacional.....	14

4.2.	Aplicación	15
4.3.	Medidas de control: estrategias para prevenir, reducir, gestionar y hacer frente a la violencia	15
4.3.1.	Elaboración de estrategias para combatir la violencia en el lugar de trabajo	15
4.3.2.	Sensibilización y cooperación para combatir la violencia en el lugar de trabajo	15
4.4.	Medidas preventivas orgánicas.....	16
4.4.1.	Comunicación.....	16
4.4.2.	Prácticas laborales	16
4.5.	Mejora del entorno laboral	17
4.5.1.	Entorno físico	17
4.5.2.	Cuestiones relativas a la seguridad en el lugar de trabajo	17
4.6.	Preparación e intervención en caso de incidente.....	17
4.6.1.	Planes de intervención.....	18
4.6.2.	Respaldo de la dirección.....	18
4.7.	La persona en primer plano: intervenciones médicas y de otra índole.....	18
4.7.1.	Tratamiento médico.....	18
4.7.2.	Apoyo	19
4.7.3.	Enseñanzas de la experiencia	19
4.7.4.	Mitigación.....	19
4.8.	Procedimientos disciplinarios y de reclamación	19
4.9.	Confidencialidad y protección de la vida privada	20
5.	Supervisión y evaluación.....	21
5.1.	Supervisión y evaluación de las políticas aplicadas en el lugar de trabajo para combatir la violencia.....	21
5.2.	Aprendizaje sobre cuestiones relativas a la violencia en la organización	21

Reunión de expertos para elaborar 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
(Ginebra, 8-15 de octubre de 2003)

Preámbulo

El presente Repertorio se centra en la prevención de la violencia en el lugar de trabajo y de sus consecuencias adversas directas.

Entre las consecuencias de la violencia en el lugar de trabajo cabe citar el estrés, aunque éste es un concepto que, según algunos, no puede definirse claramente. Algunas partes estiman que la violencia en el lugar de trabajo, tanto en lo que respecta a su prevención como a sus consecuencias, incumbe principalmente a la gestión de los recursos humanos. Otras, por el contrario, estiman que se trata de una cuestión de seguridad y salud en el trabajo. La presente Reunión, tras examinar estas complejas cuestiones planteadas, recomienda adoptar un Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios, y medidas para combatirla.

Al abordar estos retos, los gobiernos, los empleadores y los trabajadores y sus representantes destacan principalmente la necesidad de establecer y seguir un enfoque previsor basado en los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Dichos sistemas tienen por objeto, en primer lugar, evitar que surjan problemas, a través de políticas, organización, planificación, aplicación, supervisión y evaluación y encaminados a introducir mejoras en el entorno laboral y aumentar la eficiencia de la organización.

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 de la violencia en el lugar de trabajo en el sector 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 los ámbitos regional, nacional, sectorial, de la empresa, de la organización y del lugar de trabajo orientados y adaptados específicamente a las distintas culturas, situaciones y necesidades.

El Repertorio abarca esferas tan fundamentales de acción frente a la violencia en el lugar de trabajo como:

- políticas;
- identificación de los riesgos;
- evaluación de los riesgos;
- prevención y control;
- formación;
- control y atenuación de las consecuencias;
- atención y apoyo a los trabajadores afectados; y
- supervisión y evaluación.

1.1.2. Utilización

El presente Repertorio debería utilizarse con miras a:

- la elaboración de respuestas prácticas en todos los ámbitos: internacional, regional, nacional, sectorial, de la organización, de la empresa y del lugar de trabajo;
- la promoción del diálogo, la consulta, la negociación y todas las formas de cooperación entre gobiernos, empleadores y trabajadores y sus representantes, y otras partes interesadas, según proceda;
- la orientación a la hora de formular las leyes, las políticas y los programas de acción nacionales; los acuerdos laborales aplicables en el sector, la empresa, la organización y el lugar de trabajo, así como en las políticas y planes de acción.

1.2. Ambito de aplicación

El presente Repertorio se aplica a todas las esferas de actividad económica en el sector de los servicios, públicos y privados.

1.3. Definiciones

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

1.3.1. Violencia en el lugar de trabajo

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 directa¹ de la misma.

- La violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores.
- La violencia externa es la que tiene lugar entre trabajadores (y directores y supervisores) y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.

1.3.2. Sector de los servicios

A los efectos del presente Repertorio, el sector de los servicios abarca: 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; la administración pública; los transportes y los servicios de utilidad pública. Quedan excluidos los sectores primario y secundario de la economía.

1.3.3. Otros términos pertinentes definidos

Agresor

Toda persona que exprese un comportamiento violento en el lugar de trabajo.

Autoridad competente

Ministro, departamento gubernamental u autoridad pública facultada para dictar reglamentos, órdenes u otras disposiciones con fuerza de ley.

Cliente/usuario

A los efectos del presente Repertorio, los conceptos de *cliente* y *usuario* designan al particular que recibe un servicio personalizado², y se contraponen al concepto de público en general.

¹ Se entiende por «consecuencia directa» un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable.

² Por ejemplo, pacientes, pasajeros, usuarios o el público.

Diálogo social

Todo tipo 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.

Empleador

Toda persona física o jurídica que emplea a uno o varios trabajadores.

Lugar de trabajo

Todo lugar en que los trabajadores deben permanecer o adonde tienen que acudir por razón de su trabajo y que se encuentran bajo el control directo o indirecto del empleador.

Representante de los trabajadores

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

Trabajador

Toda persona que realiza un trabajo, de manera regular o temporal, para un empleador.

Víctima

Todo trabajador o empleador que es objeto de violencia en el lugar de trabajo.

1.4. Principios rectores

- En virtud de lo establecido del Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.
- El diálogo social entre empleadores, trabajadores y sus representantes, y el gobierno³, según proceda, es un elemento clave para la aplicación satisfactoria de las políticas y programas destinados a combatir la violencia en el lugar de trabajo. Dicho diálogo social se ha consagrado en la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.
- En virtud de lo estipulado en el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería apuntar asimismo a promover el trabajo decente y el respeto mutuo, y a combatir la discriminación en el lugar de trabajo.
- La promoción de la igualdad de trato entre hombres y mujeres contribuiría a reducir la violencia en el lugar de trabajo.

³ A los efectos del presente Repertorio, el gobierno abarca la autoridad competente, tal y como ésta ha sido definida *supra*.

2. Políticas para combatir la violencia en el lugar de trabajo

2.1. Políticas

Los gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes deberían, en la medida de lo posible, promover prácticas en el lugar de trabajo que contribuyan a poner fin a la violencia laboral. Para alcanzar estos objetivos, es esencial la cooperación entre los gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes, a fin de formular y aplicar políticas y procedimientos apropiados con miras a reducir al mínimo el riesgo de violencia en el lugar de trabajo.

2.2. Valores subyacentes en las políticas

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

- objetivos claros respecto de la importancia fundamental que revisten los recursos humanos para lograr calidad en el servicio de que se trate;
- realzar los objetivos comunes del personal y la empresa de que se trate;
- comprometerse para prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

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

2.3. Cuestiones fundamentales

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

- una definición de violencia en el lugar de trabajo;
- una declaración según la cual no se tolerará ningún incidente violento por parte de los trabajadores, los clientes o los usuarios;
- un compromiso de apoyo a toda medida encaminada a generar un entorno de trabajo exento de violencia y de sus consecuencias adversas directas;
- la instauración de un procedimiento de reclamación justo, que no permita represalias y evite reclamaciones abusivas o carentes de fundamento;
- programas de información, educación, formación y otros programas pertinentes;
- medidas para prevenir, controlar y, según proceda, eliminar la violencia en el lugar de trabajo;
- medidas de intervención y control de los incidentes violentos;
- un compromiso de divulgación eficaz de las políticas;

-
- confidencialidad.

2.4. Asignación de responsabilidades en las políticas

Las políticas deberían asentarse, en particular, en:

- una declaración de los supervisores y directores en que conste que éstos tienen la obligación 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 organización;
- la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos, los cuales recibirán la formación y las cualificaciones apropiadas con miras a la aplicación de las políticas;
- un compromiso de todos los trabajadores de abstenerse de recurrir a toda acción violenta en el lugar de trabajo; y
- una declaración de los trabajadores en que apoyen y alienten a los empleadores a establecer y poner en práctica políticas de personal y prácticas que desalienten la violencia en el lugar de trabajo.

La política debería comunicarse a todas las partes interesadas y acompañarse de iniciativas encaminadas a sensibilizar a los empleadores, los trabajadores, los usuarios, y los clientes y el público en general.

2.5. Diálogo social

Los interlocutores sociales deberían comprometerse a entablar un diálogo social sobre la violencia en el sector de los servicios en varios ámbitos (nacional, sectorial, de la empresa y del lugar de trabajo), de diversas maneras (mediante negociación, consultas e intercambio de información), por distintos cauces (formal e informal), y atendiendo a las necesidades nacionales y a los sistemas de relaciones laborales imperantes.

El diálogo social sobre la violencia en el lugar de trabajo debería ser constante y estar encaminado a proteger la seguridad y la salud en el trabajo, y mejorar los servicios. Los interlocutores sociales deberían incluir la cuestión de la violencia en el lugar de trabajo y sus consecuencias adversas directas en las cuestiones sociales y laborales abarcadas a través del diálogo social en el sector de los servicios. Los interlocutores sociales deberían supervisar y evaluar, conjuntamente, la violencia en el lugar de trabajo.

3. Organización

3.1. Cometidos y responsabilidades

3.1.1. Gobiernos

Los gobiernos deberían llevar la iniciativa en el desarrollo de medidas preventivas como las siguientes:

- *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 y facilitar la prevención. Los gobiernos deberían financiar y fomentar la investigación, y determinar y publicar estudios de casos relativos a prácticas recomendadas. Los datos deberían recabarse y desglosarse, de manera que permitan determinar tendencias respecto de sectores específicos o de determinados grupos de trabajadores.
- *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 del sector de los servicios. Por último, también podrían propugnar la adopción de medidas en la sociedad civil destinadas a disminuir la violencia en el lugar de trabajo.
- *Legislación.* Para lograr una orientación de tipo preventivo, los gobiernos, en consulta con los interlocutores sociales pertinentes, podrían reconsiderar los marcos normativos y, cuando proceda, revisar la legislación laboral y la legislación en materia de salud y seguridad.
- *Recursos financieros.* Los gobiernos deberían, cuando sea posible y en consulta con los interlocutores sociales, intentar movilizar los recursos financieros necesarios para aplicar medidas preventivas eficaces.
- *Colaboración regional e internacional.* Los gobiernos deberían propiciar y respaldar la colaboración en los ámbitos regional e internacional y, mediante los organismos intergubernamentales, conseguir, según proceda, apoyo internacional para los programas nacionales de prevención.

Los gobiernos deberían velar por que se definan los colectivos de trabajadores particularmente vulnerables frente a la violencia laboral, adoptar estrategias para superar los factores que les hacen vulnerables y analizar los aspectos sectoriales de tal vulnerabilidad.

3.1.2. Empleadores

3.1.2.1. Políticas y procedimientos

En adelante, los empleadores y sus representantes, en la medida en que sea razonable y viable, deberían propiciar prácticas laborales que contribuyan a erradicar la violencia en el lugar de trabajo. A tales efectos, los empleadores deberían consultar con los trabajadores y sus representantes a fin de establecer y aplicar políticas y procedimientos destinados a

erradicar o reducir al mínimo el riesgo de violencia en los lugares de trabajo. Esas políticas y esos procedimientos deberían incluir lo que sigue:

- *Reducción y gestión de los riesgos.* Los empleadores deberían velar por que se evalúen los riesgos en el lugar de trabajo. Asimismo, los empleadores, los trabajadores y sus representantes deberían cooperar en la elaboración de estrategias apropiadas de evaluación de los riesgos. Los empleadores, en consulta con los trabajadores y sus representantes, deberían adoptar disposiciones para que, con intervenciones preventivas apropiadas, se mitiguen los demás imponderables asociados al desempeño de tareas muy arriesgadas, y realizadas en circunstancias especiales o en determinados momentos del día o de la noche.
- *Acuerdos de ámbito nacional, sectorial, de la empresa o del lugar de trabajo.* Los empleadores deberían procurar incluir en los acuerdos de ámbito nacional, sectorial, de la empresa o del lugar de trabajo disposiciones relativas a la prevención de la violencia laboral.
- *Políticas de personal.* Los empleadores deberían adoptar políticas y prácticas de personal que promuevan el respeto mutuo y la dignidad en el trabajo.
- *Procedimientos disciplinarios y de reclamación.* Los empleadores deberían poner a disposición de los trabajadores y de sus representantes procedimientos de reclamación con miras a la tramitación de las quejas relativas a la violencia en el lugar de trabajo. Por lo que atañe a las alegaciones de este tipo, debería mantenerse, en la medida de lo posible, la confidencialidad hasta tanto finalicen las investigaciones pertinentes.

3.1.2.2. Información y formación

Los empleadores, en consulta con los trabajadores y sus representantes, deberían emprender y apoyar en los lugares de trabajo programas de información, educación y formación de los trabajadores sobre la prevención de la violencia laboral, sobre la política y las estrategias vigentes, y la ayuda prevista para aquellos trabajadores que fuesen objeto de violencia.

3.1.3. Trabajadores

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

- cooperar con los trabajadores en los comités de seguridad y salud, de conformidad con lo estipulado en la Recomendación sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 164);
- cooperar con los empleadores en la elaboración de estrategias de evaluación de los riesgos y políticas de prevención adecuadas. En estas políticas y estrategias debería reconocerse el derecho de los trabajadores y de sus representantes a iniciar procedimientos de reclamación en casos de violencia en el lugar de trabajo;
- colaborar con los empleadores en la formulación y aplicación de políticas de prevención de la violencia en el lugar de trabajo;
- procurar incluir en los acuerdos nacionales, sectoriales y del ámbito de la empresa o del lugar de trabajo, disposiciones en materia de prevención y control de la violencia laboral;

-
- proporcionar información sobre la manera de prevenir la violencia en el lugar de trabajo, incluida información actualizada periódicamente sobre derechos de los trabajadores a través de las estructuras apropiadas;
 - colaborar con los empleadores en la concepción y el establecimiento de cursos de formación para todos los trabajadores acerca de la manera de prevenir 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 en determinados lugares de trabajo o en la realización de actividades específicas;
 - notificar los actos violentos en el lugar de trabajo.

3.1.4. Clientes, usuarios y público en general

Los clientes, los usuarios y el público en general han de ser protagonistas en la prevención de la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios. A la hora de formular políticas públicas y establecer estrategias para prevenir la violencia en los lugares de trabajo se debería incluir, cuando proceda, a los principales grupos de clientes, usuarios y público en general.

3.2. Competencias, información y formación

3.2.1. Formación de los trabajadores

La formación para abordar la cuestión de la violencia en el lugar de trabajo en el sector 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, y ofrecerla a todos los trabajadores y sus representantes, a los supervisores y al personal directivo. Los empleadores deberían emprender y apoyar en los lugares de trabajo programas de información, educación y formación para los trabajadores respecto de la prevención de la violencia laboral, la política y las estrategias vigentes y la ayuda prevista para los trabajadores en caso de violencias.

La formación de los trabajadores del sector de los servicios en relación con la violencia en el lugar de trabajo podría orientarse a:

- mejorar la capacidad para detectar situaciones potencialmente violentas;
- mejorar la capacidad de evaluar situaciones determinadas, combatirlas activamente y resolver los problemas conexos;
- inculcar aptitudes interpersonales y de comunicación que podrían prevenir y neutralizar situaciones potencialmente violentas;
- fortalecer las actitudes positivas para propiciar la creación de un entorno favorable;
- impartir una formación que infunda seguridad a los trabajadores en función de la evaluación de los riesgos;
- impartir formación en materia de defensa personal en función de los riesgos estimados.

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 hacer frente a la violencia en el lugar de trabajo en circunstancias concretas.

3.2.2. Formación de los supervisores y del personal directivo

Además de participar en los programas de información y formación destinados a todos los trabajadores el personal de supervisión y dirección debería seguir una formación adecuada que les permita:

- explicar y responder a las preguntas sobre la política de la empresa en materia de violencia;
- detectar en el rendimiento y el comportamiento del personal los cambios que podrían denotar un riesgo 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 la violencia en el lugar de trabajo, o bien reducirla o eliminarla;
- 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 que, en el lugar de trabajo sean o hayan sido objeto de violencia, conserve un carácter confidencial, de conformidad con lo dispuesto en la legislación nacional;
- gestionar el personal y los equipos, y crear un entorno laboral basado en el respeto mutuo.

3.2.3. Información

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

- información sobre la índole y las causas de la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios;
- información acerca del alcance de la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y los ámbitos en que ésta se concentra;
- medidas sugeridas para prevenir dichos problemas, y prácticas recomendadas para atenuarlos y atajarlos;
- información sobre trato desigual a hombres y mujeres, diversidad multicultural y discriminación, a fin de generar sensibilidad en relación con estas cuestiones, según proceda;
- información sobre la legislación y disposiciones relativas a la violencia en el lugar de trabajo, ya sean de aplicación general, o destinadas específicamente a determinados lugares de trabajo o servicios;

-
- información sobre los servicios disponibles de asistencia a las víctimas de la violencia en el lugar de trabajo, incluida, según proceda, información relativa a la evaluación y la notificación, el asesoramiento, el tratamiento y los programas de rehabilitación.

3.3. Registro y notificación en el lugar de trabajo

De conformidad con el tamaño de la organización y la naturaleza de la actividad realizada, el empleador debería establecer, mantener y comunicar la documentación sobre el sistema de gestión de la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios, que incluya:

- una política de seguridad y salud relativa a la violencia en el lugar de trabajo;
- un sistema de registro que recoja las características de los diversos tipos de violencia en el lugar de trabajo, de una manera precisa y oportuna. Es importante documentar todos los actos de violencia en cada lugar de trabajo para que cada organización aprenda de sus propias experiencias;
- disposiciones, procedimientos, instrucciones y otros documentos internos a este respecto, redactados con claridad y presentados de manera comprensible para quienes deban utilizarlos;
- un acceso razonable a los registros sobre la violencia en el lugar de trabajo, teniendo en cuenta la confidencialidad de rigor;
- registros que incluyan las categorías de actos violentos a los que estén expuestos los trabajadores, y los resultados de la supervisión y de los actos violentos en el entorno laboral.

3.4. Comunicación

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;
- dedicar tiempo al diálogo, al intercambio de información y a la solución de los problemas.

4. Planificación y aplicación

4.1. Examen

El sistema de gestión de la violencia y las disposiciones pertinentes existentes en la organización deberían evaluarse, según proceda. Dicho examen debería abarcar una concepción informal de la situación puntual con respecto a actos violentos.

4.1.1. Situación existente

Los empleadores, los trabajadores y sus representantes, deberían evaluar conjuntamente los efectos de 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 en la comunidad en la que se presta el servicio de que se trate;
- encuestas realizadas en lugares de trabajo y tipos de servicios similares;
- absentismo;
- licencias por enfermedad;
- índice de accidentes;
- rotación del personal;
- opiniones de los supervisores y directores, de los trabajadores y sus representantes, del personal de seguridad, y del personal de los servicios sociales y de los servicios de salud en el trabajo.

4.1.2. Evaluación del riesgo

La evaluación del riesgo debería efectuarse con la participación y el apoyo de los empleadores y los trabajadores. Se debería poder determinar la magnitud del riesgo en áreas específicas y las circunstancias en que éste tiende a surgir e identificar los riesgos relacionados con grupos vulnerables. Las listas de comprobación de los ámbitos o los aspectos que deberían tenerse en cuenta a la hora de evaluar los riesgos de violencia en el lugar de trabajo pueden ser una herramienta útil, y deberían ser fruto de una elaboración conjunta.

Cuando se proceda a evaluar el riesgo de violencia en el lugar de trabajo, deberían tenerse en cuenta los posibles indicios de tensión siguientes:

- lesión o agresión física a una persona, que provoque daños reales;
- el abuso intenso y permanente, en forma de:
 - abuso verbal, incluidas las palabrotas, los insultos o el lenguaje despectivo;
 - un lenguaje corporal agresivo, que indique intimidación, desprecio o desdén;

-
- el acoso, incluidos el *mobbing* (o acoso moral), el *bullying* (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.

4.1.3. Registro de los actos de violencia en el lugar de trabajo

Debería llevarse un registro de los actos de violencia en cada lugar de trabajo, porque es importante que cada organización aprenda de sus propias experiencias. Los empleadores deberían estudiar estas experiencias para determinar en ellas las siguientes características y tendencias:

- cuando sea posible, la procedencia interna o externa de las fuentes de violencia en el lugar trabajo;
- las categorías de gravedad;
- la incidencia de la violencia en un área o tarea específicas;
- las características de los agresores y de sus víctimas;
- la forma que reviste la violencia;
- los posibles factores coadyuvantes, 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, por ejemplo, determinadas horas del día o de la noche.

4.1.4. Registro en los ámbitos sectorial, nacional e internacional

Es necesario adoptar a escala sectorial, nacional e internacional un planteamiento global en el que se haga participar a los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y a sus representantes, para que puedan recabarse y valorarse los datos dimanantes de distintas fuentes de información acerca de la violencia en el sector de los servicios, teniendo debidamente en cuenta el carácter confidencial y la protección de la vida privada, de conformidad con lo estipulado en la legislación nacional.

- Debería señalarse cuáles son los ramos y ocupaciones en los subsectores más expuestos a la violencia.
- Se deberían seguir sistematizando los conceptos que hayan de utilizarse en los procedimientos de registro, como, por ejemplo, los de «abuso», «amenaza» y «agresión».
- Las estadísticas sobre la violencia laboral elaboradas por quienes trabajan en la jurisdicción penal deberían sumarse a las obtenidas por las autoridades encargadas de la seguridad y la salud en el trabajo, así como a los datos relativos al acoso recopilados por las autoridades encargadas de velar por la igualdad de trato y a los

datos recabados por los departamentos de recursos humanos de las distintas organizaciones.

- 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.

4.2. Aplicación

Deberían adoptarse disposiciones encaminadas a la aplicación adecuada de un sistema de gestión que aborde la violencia en el lugar de trabajo y prevea intervenciones, según proceda.

4.3. Medidas de control: estrategias para prevenir, reducir, gestionar y hacer frente a la violencia

4.3.1. Elaboración de estrategias para combatir la violencia en el lugar de trabajo

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

- la violencia en el lugar de trabajo redundaría en detrimento del funcionamiento de este último y de la calidad de los servicios prestados; las medidas para combatirlas contribuyen de lleno al perfeccionamiento de la organización y a la promoción del trabajo decente;
- un análisis de toda la gama de factores que generan violencia será de utilidad para afinar las estrategias de prevención;
- las medidas preventivas 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 de la violencia en el lugar de trabajo, la evaluación de los riesgos, la intervención, la supervisión y la evaluación.

4.3.2. Sensibilización y cooperación para combatir la violencia en el lugar de trabajo

Los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus representantes deberían contribuir a privilegiar como corresponde la reducción de la violencia en el sector de los servicios, mediante la adopción de medidas destinadas a:

- promover el reconocimiento de que la violencia 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 la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios;
 - supervisar y estudiar la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios, y formular opiniones, propuestas e ideas al gobierno, las instituciones legislativas y la comunidad.

Los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus representantes deberían cooperar a escala local, regional e internacional para reducir la violencia en el lugar de trabajo.

4.4. Medidas preventivas orgánicas

Las propuestas que se presentan a continuación podrán tenerse en cuenta respecto de la comunicación y las prácticas laborales.

4.4.1. Comunicación

Una comunicación más transparente puede contribuir a reducir el riesgo de violencia en el lugar de trabajo. Estas deberían apuntar a:

- informar oportuna y adecuadamente al público y a los clientes;
- conceder a los clientes la posibilidad de formular comentarios sobre la calidad del servicio prestado, y prestarles la debida consideración;
- adoptar medidas para dar curso a las reclamaciones.

4.4.2. Prácticas laborales

Las medidas preventivas relacionadas con las prácticas laborales deberían abarcar los siguientes elementos:

- dotación de personal;
- capacidad y recursos del servicio;
- volumen de trabajo;
- programación del trabajo;
- ubicación del lugar de trabajo;
- seguridad en el manejo de artículos de valor;
- en el caso de trabajadores aislados, la posibilidad de establecer contacto o de acercarse a ellos;
- necesidades concretas del servicio y expectativas del público en general.

4.5. Mejora del entorno laboral

4.5.1. Entorno físico

Las características físicas del lugar de trabajo son factores sobre los que cabría actuar para reducir la violencia. Convendría considerar en particular el nivel de ruido, la iluminación y la temperatura.

4.5.2. Cuestiones relativas a la seguridad en el lugar de trabajo

A fin de reducir al mínimo el riesgo de violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios, se debería prestar especial atención a:

- las áreas especialmente expuestas a riesgos, así como el nivel de riesgo correspondiente;
- las entradas y salidas del lugar de trabajo, así como zonas de aparcamiento y servicios de transporte;
- servicios de seguridad;
- eliminar todo impedimento de una visión clara del lugar de trabajo;
- identificación de las áreas de acceso restringido;
- instalación de sistemas de seguridad en las zonas peligrosas, previa consulta con los trabajadores y sus representantes;
- prohibición del porte de armas, excepto cuando sean un accesorio indispensable para el desempeño de trabajos específicos;
- restringir el consumo de bebidas alcohólicas y de drogas en el lugar de trabajo¹;
- cuando proceda, prever sistemas de control de acceso de los trabajadores y/o los visitantes (tarjetas de identificación, oficinas de recepción, portones, entre otros);
- documentos de identidad de los trabajadores, según proceda;
- identificación de los visitantes, si es el caso;
- cooperación entre las empresas en materia de seguridad colectiva.

4.6. Preparación e intervención en caso de incidente

Todas las organizaciones deberían establecer y mantener disposiciones relativas a la prevención, la preparación y la intervención en caso de incidentes violentos. Estas disposiciones deberían identificar el riesgo de situaciones e incidentes violentos en el lugar de trabajo y contemplar su prevención (véanse las secciones 4.1 a 4.5).

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).

La intervención de una organización ante un incidente violento debería incluir un plan de intervención para hacer frente a sus diversas consecuencias, tanto en el plano físico como psicológico, en la medida de lo posible y viable.

4.6.1. Planes de intervención

Sería útil establecer de antemano y poner a prueba planes para tratar las situaciones de violencia en el lugar de trabajo y problemas conexos, y para ayudar a las personas afectadas por la violencia laboral a combatir los efectos, tanto corporales como emocionales, de los incidentes y comportamientos violentos, en la medida de lo posible y viable. En este tipo de planes se deberían incluir medidas para prevenir toda secuela psicológica o médica grave (trastornos ligados al estrés postraumático), en la medida en que resulte razonable y viable.

4.6.2. Respaldo de la dirección

La dirección debería prestar ayuda a todos los trabajadores afectados por la violencia en el lugar de trabajo. En particular, la dirección debería:

- ocuparse del período inmediatamente posterior a la situación de violencia y los problemas conexos;
- reducir al mínimo el impacto de la violencia en el lugar de trabajo otorgando licencias o asesorando al respecto, según proceda;
- informar a las familias de los trabajadores afectados y, llegado el caso;
- iniciar oportunamente una investigación interna, si es necesario.

4.7. La persona en primer plano: intervenciones médicas y de otra índole

Amén de fomentarse la formación 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 en el lugar de trabajo.

4.7.1. Tratamiento médico

Los trabajadores afectados por la violencia en el lugar de trabajo deberían tener la posibilidad de someterse al tratamiento médico que haga falta.

En las empresas dotadas de servicios médicos, el empleador debería derivar hacia ellos a quienes presenten síntomas de trastornos debido a la violencia siempre y cuando 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.

4.7.2. Apoyo

Brindar apoyo mediante la discusión de los problemas u otras iniciativas, en consulta con los representantes de los trabajadores, puede ser una forma de apoyo beneficiosa para todas las partes afectadas directa o indirectamente por la violencia en el lugar de trabajo; por ejemplo, asesoramiento y tratamiento psicológico, si corresponde.

4.7.3. Enseñanzas de la experiencia

El empleador, en consulta con los representantes de los trabajadores, debería permitir que los trabajadores afectados por la violencia 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 superar lo que han vivido;
- infundir ánimo y brindar apoyo;
- centrarse en los hechos y proporcionar información;
- explicar cuál es la ayuda disponible.

4.7.4. Mitigación

Los gobiernos deberían promover el apoyo a las víctimas de la violencia en el lugar de trabajo mediante programas públicos de atención de salud; acceso a tratamiento, cuando proceda; regímenes de seguridad social; sistemas de salud y seguridad en el trabajo u otras iniciativas estatales. Asimismo, deberían ofrecer posibilidades de rehabilitación y dar a conocer su existencia a todos aquellos afectados por la violencia en el lugar de trabajo.

El empleador, en colaboración con los trabajadores y sus representantes, debería prestar apoyo al trabajador afectado durante todo el período de rehabilitación y concederle todo el tiempo que necesite para recuperarse, en la medida de lo razonable.

Siempre que sea posible y conveniente, se debería alentar al trabajador afectado a volver al trabajo, evitando ejercer demasiada presión en un principio y, llegado el caso, tomando las disposiciones de trabajo que hagan falta para facilitar su reintegro.

4.8. Procedimientos disciplinarios y de reclamación

Los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus representantes 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. Estos procedimientos deberían incluir un proceso justo e imparcial para la investigación y solución de los contenciosos. En este proceso se debería velar por que el trabajador que es objeto de una queja sea informado con detalle de la acusación que pesa sobre él; tenga la posibilidad de responder a ella y tenga derecho a una audiencia imparcial, independiente y justa, ante un árbitro que no haya prejuzgado la cuestión. Debería prevenirse la dramatización y respetarse la confidencialidad y los plazos señalados en el procedimiento. Tampoco deberían tolerarse represalias contra víctimas y testigos.

4.9. Confidencialidad y protección de la vida privada

Los gobiernos y los empleadores, de conformidad con la legislación nacional, deberían velar por que se mantenga la confidencialidad de toda información referente a los procedimientos disciplinarios y de reclamación, los tratamientos médicos, las declaraciones, el asesoramiento y la rehabilitación.

5. Supervisión y evaluación

Deberían llevarse a cabo evaluaciones periódicas para determinar la eficacia del sistema de gestión de la violencia en el lugar de trabajo en lo que respecta a controlarla y prevenirla. Las evaluaciones deberían estar a cargo de personas competentes y los resultados comunicarse a las partes afectadas.

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

El empleador debería evaluar, en cooperación con los trabajadores y sus representantes, la eficacia de las políticas para prevenir la violencia en el lugar de trabajo. En este empeño, debería velar por:

- la supervisión periódica de los resultados de las medidas adoptadas;
- 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 evaluación de la aplicación de las políticas;

5.2. Aprendizaje sobre cuestiones relativas a la violencia en la organización

El empleador debería elaborar, en cooperación con los trabajadores y sus representantes, un programa de aprendizaje de estrategias para abordar la violencia en el lugar de trabajo, que permita:

- aquilatar lo aprendido en las etapas de concepción, aplicación y evaluación de las políticas del lugar de trabajo;
- replantear la cultura del lugar de trabajo, la organización del trabajo y la calidad del entorno laboral para reaccionar con eficacia ante la violencia 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 mejorar constantemente el entorno laboral en la organización.

Este tipo de método podría también contribuir a fomentar la calidad del servicio, la productividad y el trabajo decente.