



VIII Jornadas de Psicología Laboral, OSALAN
Bilbao, 30 noviembre 2017



Explicación psicosocial de la violencia externa: frustración, modelado y personalidad

Dr. Pedro R. Gil-Monte
Dir. de la UNIPSCO
Universitat de València

UNIPSCO

Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional

1



U
N
I
P
S
I
C
O

Objetivo

**Explicar las bases
psicosociales de la agresión
y de la violencia como
medio para que los/las
asistentes entiendan las
causas de la violencia
externa en el trabajo y las
estrategias de intervención**



2



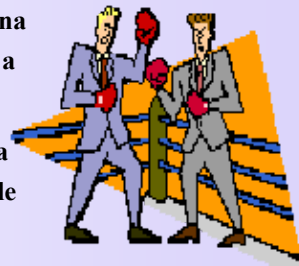
Índice

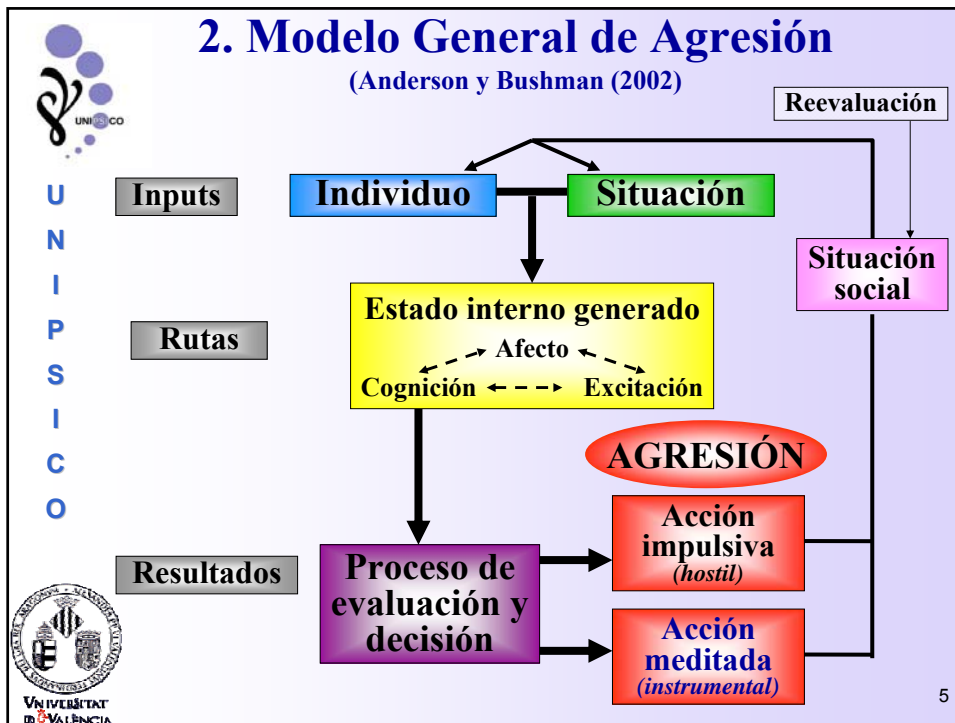
1. **Delimitación conceptual: conflicto, agresión, violencia.**
2. **Modelo General de Agresión.**
3. **El rol del individuo:**
 1. **Variables personales:** personalidad y sexo.
 2. **Frustración**
 3. **Modelado y aprendizaje social.**
4. **El rol del entorno:** cultura organizacional y factores de riesgo.
5. **Tipos y formas de violencia externa en el trabajo.**
6. **Tasas de prevalencia.**
7. **Consecuencias.**
8. **Estrategias de intervención.**



1. Delimitación conceptual

- **Conflicto.** Proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra ha frustrado o va a frustrar algún evento relevante para ella.
- **Agresión.** Conducta intencionada dirigida hacia otra persona con intención de causarle daño. El agresor espera dañar a la persona agredida y piensa que lo evitará:
 - (a) **Hostil.** Impulsiva, reactiva, no planificada, responde a una provocación.
 - (b) **Instrumental.** Premeditada, proactiva y planificada, persigue un objetivo.
- **Violencia.** Agresión extrema para hacer daño intenso al agredido, e incluso ocasionarle la muerte. Un tipo de agresión.
- **Violencia (física) vs. Agresión (psicológica)**





5



6



3.1.1. Personalidad y agresividad

Algunas variables de personalidad facilitan conductas agresivas, en especial **si perciben provocación**: sesgan interpretación de información y dificultan autorregulación

1. Rasgos de agresividad, ira, irritabilidad.
2. Personalidad Tipo A.
3. Afecto negativo.
4. Neuroticismo.
5. Baja amabilidad (antagonismo).
6. Narcisismo (+ baja autoestima)
7. Susceptibilidad.
8. Impulsividad.
9. Otras: creencias, valores, etc.



- **Discapacidad y trastornos de personalidad** (psicopatía, psicosis, uso de sustancias, etc.)



3.1.2. Agresión, violencia y sexo

Hombres más agresivos que **mujeres** en formas de agresión directa (física y verbal) y cuando la víctima no conoce al agresor





U
N
I
P
S
I
C
O

3.2. Frustración-agresión

Agresión: conducta que surge cuando la consecución de una meta es bloqueada.



U
N
I
P
S
I
C
O

3.3. Modelado y aprendizaje social

Las personas aprenden respuestas agresivas al igual que otras formas complejas de conducta social: por ensayo y error (refuerzo) o por observación de otros (modelos) (Bandura)



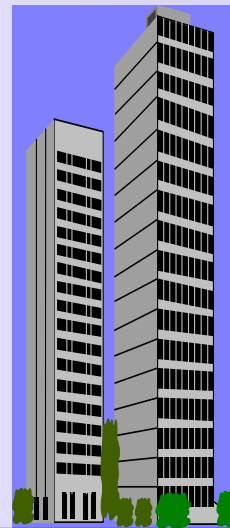


4. El rol del entorno: facilitadores de la actividad laboral



4.1. Cultura organizacional

1. **Aceptación cultural de la violencia:** tolerancia y permisividad.
2. **Síndrome del puesto de trabajo:** trabajadores de determinados puestos deben soportar ofensas, amenazas y agresiones.
3. **Ausencia de protocolos de prevención y denuncia en la organización.**
4. **Miedo a represalias, responsabilidad y culpa.**
5. **Falta de interés de la organización por investigar agresiones.**





U
N
I
P
S
I
C
O



4.2. Factores de riesgo

1. Trabajar en zonas socio-económicamente deprimidas.
2. Trabajar en zonas con alto índice de criminalidad.
3. Trabajos solitarios y nocturnos.
4. Manejar dinero o mercancías valiosas.
5. Contacto con público y atención a clientes (Δ 181%).
6. Trabajos y funciones de seguridad.
7. Condiciones ambientales: ruido, calor, hacinamiento, situación dolorosa, etc.
8. Edad, bajo nivel educativo, escasa experiencia laboral.
9. Sobrecarga de trabajo y presiones de tiempo (Δ 24%).



U
N
I
P
S
I
C
O



5.1. Violencia externa en el trabajo: tipos

Conducta que pretende dañar física o psicológicamente a un trabajador, dentro o fuera de la organización, y que se desarrolla en contextos relacionados con trabajo

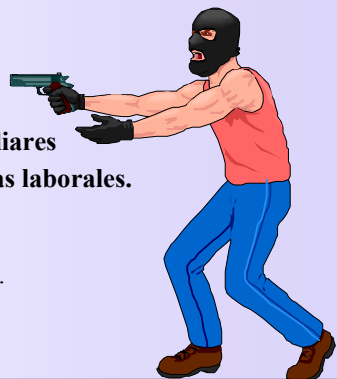
Tipos:

1. Violencia externa: Personas ajenas a la organización.

- 1.1. Violencia criminal (Tipo I).
Sin relación comercial (v.g., atraco).
- 1.2. De clientes o usuarios (Tipo II).
- 1.3. Doméstica (Tipo IV). Agresiones familiares en contexto laboral, con consecuencias laborales.

2. Violencia interna.

Miembros de la organización (Tipo III).





U
N
I
P
S
I
C
O

5.2. Violencia externa: formas

(Eurofound, 2015)

Desarrollada por uno o varios individuos

Física

Psicológica

Sexual

Ocasional o acciones repetidas

Acciones
criminales

Abuso

Amenazas

Humillación

Acoso

Falta de
respeto



15



U
N
I
P
S
I
C
O

6.1. Tasas de prevalencia

(European Agency for Safety & Health at Work, 2015)



16

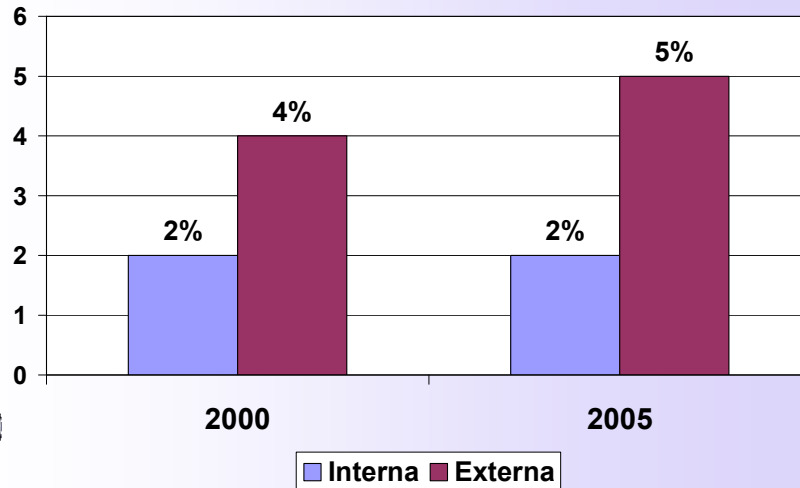


U
N
I
P
S
I
C
O



6.2. Tasas de prevalencia (%): violencia física en trabajo EU15 (EWCS, 2007)

¿En los últimos 12 meses has sido víctima de violencia física en el trabajo?



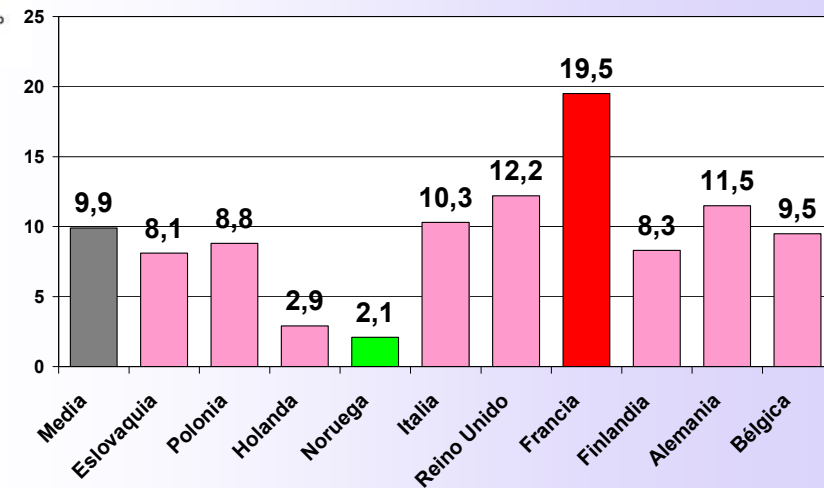
17



U
N
I
P
S
I
C
O



6.3.1. Tasas de prevalencia enfermería (EU-OSHA, 2010)



Porcentaje de profesionales de enfermería que han sufrido violencia externa (pacientes/familiares) al menos una vez por semana

18

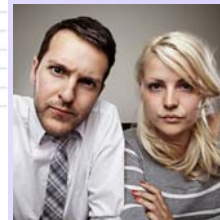
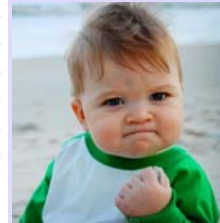
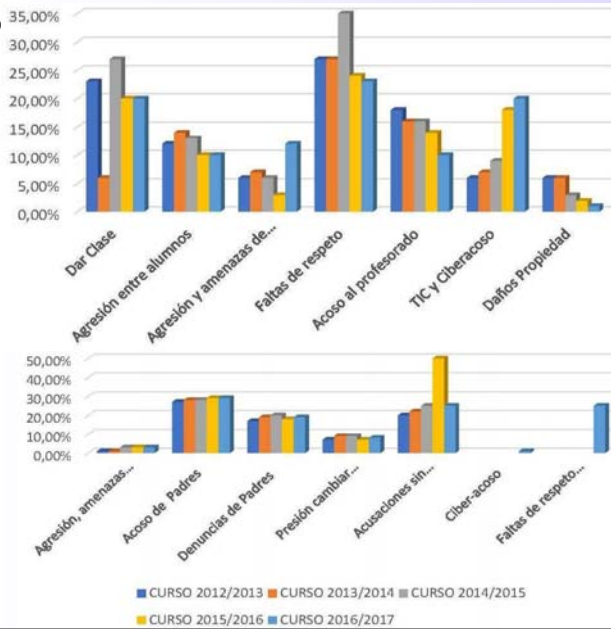


U
N
I
P
S
I
C
O



6.3.2. Tasas de prevalencia enseñanza (ANPE, 2017)

N (2016-2017): 2249 casos atendidos



U
N
I
P
S
I
C
O



6.4. Características de los trabajadores de riesgo a violencia física externa en 15UE

(1995–2005) (van den Bossche et al., 2013; Eurofound, 2015)

Sector ocupacional: Hostelería, salud, educación, trabajo social, Admon. pública, comercio, transporte y banca.

Sexo: Hombres > Mujeres (57% vs. 43%, con diferencias de hasta el 24%).

Las mujeres sufren más acciones de violencia externa que los hombres excepto amenazas: hombres 60% (Eurofound, 2016)

Edad: Jóvenes (hasta 44 años).

Actividad: trabajo con ordenador, mucha demanda y bajo control.





U
N
I
P
S
I
C
O

6.5. Otros estudios

(Rincón-del Toro et al., 2016)

Salud. Atención Primaria Comunidad de Madrid

Mujeres > Hombres

- Prevalencia: 10%
- 84% mujeres.
- Mediana edad 48 años.
- Causa. **Frustración:** tiempo espera, incapacidad, tratamiento, disconformidad asistencia.



Disparidad resultados. Método recogida de datos, sectores estudiados, técnicas muestreo, definición de variables, otros.



21



U
N
I
P
S
I
C
O

7. Consecuencias

Dependerán de intensidad de agresión, intenciones del agresor y de cómo perciba la víctima la agresión



- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1. Miedo y ansiedad. | 1. Baja productividad. |
| 2. Problemas de sueño. | 2. Incremento absentismo. |
| 3. Fatiga. | 3. Baja motivación. |
| 4. Depresión. | 4. Abandono empelados. |
| 5. Estrés post-traumático. | 5. Aumenta accidentabilidad. |
| 6. Lesiones físicas. | |
| 7. Vergüenza | |



22



U
N
I
P
S
I
C
O

8. PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN SOBRE LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO

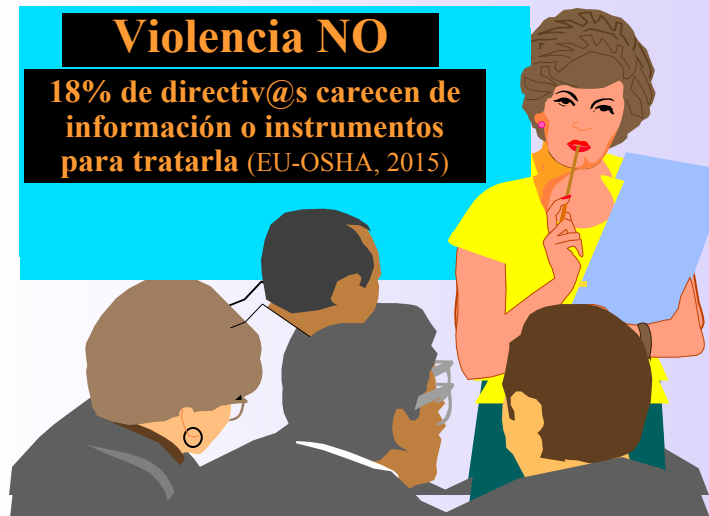


U
N
I
P
S
I
C
O

PREVENCIÓN
proactiva y global vs. ~~reactiva y puntual~~

Violencia NO

18% de directiv@s carecen de información o instrumentos para tratarla (EU-OSHA, 2015)



Evaluación periódica de factores psicosociales (según legislación) y específica según situación

UNIPISCO

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

¿Qué es la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (Unipisco)?

La Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (Unipisco) investiga los factores psicosociales en el trabajo y su relación con el bienestar físico y psíquico de los trabajadores.

Este trabajo se realiza en el marco de la Ley 31/1977 (Ley del Impulso de la Seguridad y de la Salud en el Trabajo) y de la Ley 38/2015 (Ley de Seguridad Social) y en el contexto de la Ley 31/2009 (Ley sobre la mejora de las condiciones de trabajo) y la Ley 20/2007 (Ley de Procedimiento Administrativo Común de los organismos de la Administración General del Estado).

El objetivo principal de la Unipisco es investigar los factores psicosociales en el trabajo y su relación con el bienestar físico y psíquico de los trabajadores, así como promover la salud y la seguridad en el trabajo a través de la investigación y la formación.

La Unipisco se encuentra en la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional de la Universidad de Valencia.

Unipisco investiga los factores psicosociales en el trabajo y su relación con el bienestar físico y psíquico de los trabajadores, así como promover la salud y la seguridad en el trabajo a través de la investigación y la formación.

Unipisco se encuentra en la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional de la Universidad de Valencia.

BATERIA UNIPISCO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SUS CONSECUENCIAS

Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional

Elaborar estudios de prevalencia/incidencia: mapas de violencia en el trabajo

UNIPISCO

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Psiko preben

VIII JORNADA "VIOLENCIA EN EL TRABAJO"

Introducción a los riesgos psicosociales organizativos

TIPOLOGÍA DE CASOS

Tipo de Caso	Número de Casos
ESTRES	63
ACOSO LABORAL	54
ACOSO SEXUAL	29
ACOSO DISCRIMINATORIO	77
VIOLENCIA	50
OTROS	30

Ante los riesgos psicosociales en el trabajo, hay que actuar para prevenirlos.

Lengüajes de salud mental

Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

Guía de intervención en casos de violencia en el trabajo

Ateneo



Información: cultura de prevención

(ejemplo: ANPE)



Diseño del trabajo

1. Proteger lugar de trabajo (instalar):
 - cámaras vídeo.
 - alarma.
 - cristales de seguridad.
 - vigilantes, etc.
2. Cajas fuertes y dinero mínimo.
3. Teléfonos móviles y/o alarma para facilitar comunicación con centralitas.
4. No entrar en sitios inseguros.
5. Evitar aislamiento de trabajadores.
6. Ofrecer información a clientes.
7. Diseño entorno físico (condiciones, salidas, calidad, visibilidad, cargas de trabajo, etc.).
8. Accesos al lugar de trabajo.
9. Tiempos de espera.





U
N
I
P
S
I
C
O



Formar supervisores/as y directivos/as



29



U
N
I
P
S
I
C
O



Formar trabajadores/as en manejo de conflicto/agresión

1. **Comunicación verbal** (contenido de la información, culpar, acusar, etc.).
2. **Comunicación no verbal** (tono, miradas, contacto ocular, desafío, espacios, empatía, etc.).
3. **Habilidades sociales.**
4. **Manejo de críticas, amenazas, coacciones o insultos** (escalada del conflicto).
5. **Activación de protocolos.**
6. **Apoyo social.**

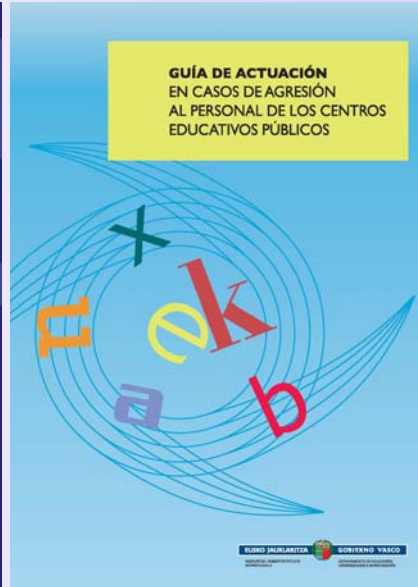




U
N
I
P
S
I
C
O



Importancia de manuales y procedimientos de actuación



U
N
I
P
S
I
C
O



Importancia de manuales y procedimientos de actuación

Bankia

Anexo I, Pautas de Actuación Normalizada frente a Situaciones de Violencia Externa

RECOMENDACIONES:

- a) No afrontar este tipo de situaciones en solitario, manteniendo la visibilidad y comunicación con todos los compañeros, a fin de evitar quedarse a solas en zonas cerradas en compañía de personas violentas (Por ejemplo, despacho del director, sala de juntas,...)
- b) Ayudar al compañero requiere un compromiso de todos.
- c) Extremar la amabilidad y la cortesía en el trato.
- d) Evitar el enfrentamiento directo, no respondiendo a las provocaciones.
- e) Explicar de manera razonada los motivos por los cuales no es posible cumplir las demandas violentas o comportamientos coercitivos del cliente o tercero.
- f) En caso de reclamaciones procedentes de clientes, se recogerán las identidades de los reclamantes, así como de las posibles personas que hayan presenciado los hechos.



U
N
I
P
I
C
O

Gobierno de Navarra: protocolo actuación agresiones externas en educación

Protocolo de actuación ante agresiones externas en el lugar de trabajo



U
N
I
P
I
C
O

Establecer sistema de sanciones y defender derechos de víctima

BOE BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO 
 Núm. 295 Jueves 10 de diciembre de 2015 Sec. I. Pág. 116576

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

13388 Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el **Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.**





U
N
I
P
S
I
C
O

Servicios de Psicología

Rehabilitación víctimas

