

# VIOLENCIA NO TRABALLO

Como identificar, avaliar e controlar o risco



Ficha N.º 09



XUNTA  
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE  
EMPREGO, COMERCIO  
E EMIGRACIÓN



# Identificación

Considérase violencia laboral calquera abuso, ameaza ou agresión que sufra o persoal no exercicio da súa actividade profesional, motivados polo traballo ou como resultado de leste, incluíndo o ámbito dixital, e que, de maneira implícita ou explícita, poña en perigo a súa seguridade, benestar ou saúde física e mental. Inclúe tanto a violencia física (agresión física sobre a persoa traballadora, así como danos en propiedades da organización ou do persoal) como a violencia psicolóxica (intimidación, ameazas, condutas de violencia psicolóxica susceptibles de causar dano psicolóxico e moral etc.)/ etc.).

En función de como se produza a exposición ao risco, determinarase o tipo de violencia que se produciu na contorna do traballo: violencia laboral, acoso laboral ou mobbing, acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso discriminatorio etc.

Os riscos psicosociais dependen en gran medida das características intrínsecas da organización e das persoas que conforman a mesma, polo que se recomenda levar a cabo unha Avaliación de Riscos Psicosociais específica.

# Avaliación

Para abordalo adecuadamente, é esencial comezar por unha avaliación sistemática do risco, que permita identificar os postos, procesos ou dinámicas organizativas que poidan favorecer a aparición de comportamentos violentos ou conflitivos. Esta avaliación debe ser rigorosa, obxectiva e adaptada á realidade de cada empresa, contemplando tanto indicadores individuais como organizativos. O proceso non só facilita a detección temperá de situacións problemáticas, senón que tamén permite planificar intervencións preventivas e establecer protocolos de actuación eficaces.



Método de Evaluación	Descrición	Cuando aplica
<b>Método ISTAS21</b>	<p>Para evaluar 21 dimensiones psicosociales (exigencias psicológicas, control, apoio social, compensaciones, dobre presenza).</p> <p>Aplicable a todos los puestos, ya que evalúa la organización del trabajo y el entorno psicosocial percibido por el trabajador</p>	<p>Versión media: método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más personas trabajadoras</p> <p>Versión corta: método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con menos de 25 personas trabajadoras</p>
<b>Método FPSICO</b>	<p>Evalúa siete factores psicosociales (carga mental, autonomía, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales)</p>	<p>Aplicable a todos los puestos, busca detectar condiciones desfavorables y proponer mejoras organizativas.</p>
<b>Método INERMAP (PSICOMAP/OFIMAP)</b>	<p>Evaluación sencilla y objetiva de riesgos psicosociales, con versiones específicas para Industria y Oficina</p>	<p>PSICOMAP: Todos los puestos de producción y operativos. OFIMAP: Puestos de administración y laboratorio que operan en oficinas.</p>
<b>Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM)</b>	<p>Herramienta desarrollada por la Universidad de La Laguna y propuesta por el INSST como método de análisis subjetivo para evaluar la percepción de las personas trabajadoras sobre la carga mental que experimentan en sus puestos de trabajo</p>	<p>Aplicable a una gran variedad de puestos y cuenta con suficientes garantías psicométricas</p>

# Control

O control do risco de violencia na contorna laboral require un enfoque integral que combine medidas organizativas, formativas, procedementais e de apoio psicosocial. Este tipo de risco non só impacta na saúde das persoas afectadas, senón que tamén deteriora o clima laboral, reduce a produtividade e aumenta o absentismo.

A violencia pode adoptar formas moi diversas: agresións verbais, físicas, ameazas, acoso psicolóxico ou discriminación, e pode proceder tanto de persoas internas (compañeiros/as, mandos) como externas (clientes, provedores).

Para minimizar estes riscos, é esencial establecer unha estratexia preventiva baseada nos seguintes piares:

## Medidas Organizativas

Avaliar periodicamente o clima laboral e os factores de risco psicosocial.  
Fomentar contornas laborais respectuosas, inclusivos e colaborativos.  
Implementar protocolos de prevención e actuación ante a violencia interna.

## Confidencialidade e protección

Asegurar que toda a información médica relacionada co caso xestiónese con total confidencialidade, de acordo con a lexislación vixente en protección de datos.  
Protexer á persoa traballadora de represalias ou estigmatización dentro da contorna laboral.

## Ferramentas e Procedementos

Dispoñer dun protocolo específico de actuación ante situacións de violencia, que garanta axilidade, confidencialidade e imparcialidade.  
Establecer canles seguras e confidenciais de denuncia.

## Intervención médica temperá

Establecer vías áxiles de derivación a profesionais de saúde mental (psicología ou psiquiatría) ante a aparición de síntomas persistentes.  
Coordinar actuacións co servizo de prevención, mutuas e responsables de recursos humanos.

## Redución Efectos Violencia no Traballo

## Formación e Sensibilización

Formar ao persoal en habilidades de comunicación, resolución de conflitos e traballo en equipo.  
Sensibilizar sobre os distintos tipos de violencia e como detectalos precozmente.

## Protocolos específicos de vixilancia

Activar protocolos de saúde mental e psicosocial (como o Protocolo PSICOVS2023 ou guías do INSST) nos casos de sospeita ou denuncia.  
Incorporar ferramentas estandarizadas como o FPSICO, CoPsoQ ou cuestionarios clínicos breves na vixilancia colectiva.

## Apoio Psicolóxico e Seguimento

Ofrecer acceso a apoio psicolóxico profesional en casos detectados.  
Realizar seguimento continuo das persoas afectadas e da contorna laboral tras un incidente.  
Avaliar a efectividade das medidas adoptadas e axustar a intervención se é necesario.

## Avaliación médica adaptada

Incluír preguntas específicas sobre exposición a violencia ou conflitos laborais durante os recoñecementos médicos xornais.  
Valorar síntomas compatibles con situacións de acoso, frustración ou estrés prolongado.

# Consecuencias para as persoas traballadoras

Aínda que en menor medida que outros sectores, na industria ceramista existe risco de violencia no traballo en situacións de conflito interno (problemas entre compañeiros, xefes ou subordinados) ou na relación con provedores e transportistas. Estes episodios poden ir desde condutas de acoso laboral ou trato hostil ata ameazas verbais ou físicas.

A violencia laboral, incluíndo situacións de acoso, frustración ou trato intimidatorio, está tipificada como risco psicosocial e abordada no Criterio Técnico 104/2021 da ITSS.

A exposición repetida ou prolongada a este tipo de situacións afecta gravemente o benestar psicolóxico, podendo derivar en ansiedade, depresión, baixa autoestima, illamento social, trastornos do sono e abandono prematuro do posto de traballo. Ademais, deteriora o clima laboral e aumenta a conflictividade organizacional.

## Documentos de apoio

- ✓ [Guía de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo. Instituto Asturiano de PRL.](#)
- ✓ [Guía para la integración de los factores psicosociales en la gestión empresarial, Confederación Española de Organizaciones Empresariales \(CEOE\)](#)
- ✓ [Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME, INSST](#)
- ✓ [Método de evaluación FPSICO. Factores psicosociales, versión 4,1. \(INSST\)](#)
- ✓ [Método de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS 21 \(COPSOQ\) \(NTP 7103 INSST\)](#)
- ✓ [Caminando desde la prevención al bienestar laboral: Riesgos Psicosociales y salud en el trabajo, Instituto de Seguridade e saúde laboral de Galicia \(ISSGA\)](#)
- ✓ [Guía para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa \(Fremap\)](#)
- ✓ [Protocolo de vigilancia psicosocial \(INSST, PSICOVS2023\)](#)

### OTRAS FICHAS:

N.º 01 MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS

N.º 02 MOVEMENTOS REPETITIVOS

N.º 03 APLICACIÓN DE FORZAS

N.º 04 POSTURAS FORZADAS

N.º 05 PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS

N.º 06 CARGA MENTAL DE TRABAJO

N.º 07 ESTRÉS LABORAL

N.º 08 TRABAJO A QUENDAS E NOCTURNO

**N.º 09 VIOLENCIA NO TRABAJO**

Colabora



Centro Tecnológico

*Materias Primas Minerales y Materiales*