



Prevención de la violencia contra el personal del sector de la enseñanza

Introducción



La violencia en las escuelas y otros centros educativos causa cada vez mayor preocupación. Los resultados de una encuesta realizada por la UE en 2000 muestran que un 4 % de los empleados han sido objeto de violencia en el trabajo (ejercida tanto desde el interior del lugar de trabajo como desde fuera) y, además, un 12 % de los trabajadores del sector de la enseñanza han declarado haber sido objeto de intimidación ⁽¹⁾.

Esta hoja informativa proporciona consejos prácticos para empresas y trabajadores del sector de la enseñanza sobre cómo enfrentarse a este problema. La intimidación y el acoso ejercidos por compañeros de trabajo no se contemplan en esta hoja informativa ⁽²⁾.

¿Qué se entiende por violencia en el trabajo?

La violencia en el trabajo abarca cualquier incidente en el que una persona sufra abusos, amenazas o agresiones en su trabajo, y que atente contra su seguridad, salud, bienestar o rendimiento laboral. Esto incluye insultos, amenazas o agresiones físicas o psicológicas contra una persona que se encuentre realizando su trabajo, ejercidos por personas ajenas al mismo. Esta violencia puede presentar una dimensión racial o sexual. La violencia contra el personal representa un problema de seguridad y salud laborales, que debe resolverse en el seno de la organización; no se trata de un problema de la persona en concreto.

Los actos de violencia suelen desencadenarse en situaciones de tensión o presión muy fuertes o reprimidas, en las que intervienen aspectos personales. Los conflictos que no se resuelven adecuadamente pueden derivar en situaciones de violencia. Puede darse el caso de que los trabajadores del sector de la enseñanza sean víctimas de actos de violencia porque los agresores les vean como «representantes» de la institución o del sistema.

Alumnos, ex alumnos, padres, visitantes o intrusos pueden llegar a manifestarse violentamente contra el personal del sector de la enseñanza. No son sólo los profesores quienes sufren violencia en el trabajo, sino también sus ayudantes, el personal de mantenimiento, de limpieza, de cocina, de secretaría y de otros puestos de apoyo.

Actividades de alto riesgo

Los trabajadores más expuestos a la violencia son aquellos cuyas labores incluyen:

- tratar directamente con alumnos o sus tutores;
- trabajar hasta tarde o solos;
- realizar visitas fuera de las instalaciones o a domicilio;
- trabajar con niños con problemas específicos.

Las consecuencias de la violencia

La violencia en el sector de la enseñanza no solo afecta a las víctimas directas, sino también a otros individuos que comparten el mismo entorno (personal, niños y jóvenes). Las reacciones de las personas, ya sean víctimas u observadores, ante los actos de violencia pueden depender de su personalidad, de las estrategias adquiridas para hacer frente a las situaciones, del medio físico y de las normas y reglas de la organización. Las respuestas inmediatas pueden ser pasivas (aceptación o elusión) o activas (negociación, autodefensa física).

Las consecuencias para el individuo de los actos de violencia incluyen:

- daños físicos,
- estrés,
- trauma emocional,
- sensación de impotencia,
- desmotivación.

Las consecuencias para la empresa/organización incluyen:

- mayor fluctuación de personal,
- aumento del absentismo y de las bajas por enfermedad,
- mayores gastos de seguro.

Evaluación de riesgos, prevención y protección

Las empresas deberán evaluar los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores, así como adoptar medidas para evitar o controlar estos riesgos ⁽³⁾. Este proceso puede resumirse en una serie de pasos:

- Planear la evaluación de la situación consultando con el personal.
- Identificar los peligros.
- Establecer quién es susceptible de resultar dañado, cómo y dónde.
- Evaluar el nivel de riesgo y decidir medidas.
- Adoptar medidas para eliminar o reducir los riesgos.
- Hacer el seguimiento de las medidas y revisarlas.

Las escuelas tienen la responsabilidad social de defender los principios de dignidad y respeto. Las empresas tienen también el deber legal de prevenir la violencia. Las políticas formales y enfoques de gestión de las escuelas son importantes. La implantación de algunos primeros pasos (tales como el desarrollo de una política ante la violencia, procedimientos de información, formación y educación) puede a su vez contribuir al desarrollo de un clima positivo en el seno de la organización, que haga hincapié en la seguridad y dignidad de las personas. Es común que no se informe debidamente de los incidentes violentos, ocultando así el alcance del problema.

Las causas de la violencia se encuentran en complejos factores sociales, estructurales, organizativos o ambientales, por lo que no hay una única solución al problema. La prevención se da en dos niveles: evitando que se produzcan actos de violencia y apoyando a la(s) víctima(s) si se produce un incidente

Las soluciones preventivas deben implantarse después de haber realizado la evaluación de riesgos, utilizando si es necesario información procedente de las fuerzas de seguridad y en cooperación con éstas.

⁽¹⁾ Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (2000). Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (<http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>).

⁽²⁾ Para más información sobre este tema, consulte la Hoja informativa número 23 de la Agencia (<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>).

⁽³⁾ Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, incorporada a la legislación de todos los Estados miembros.



Lista de control 1. Prevención de la violencia contra el personal

Diseño del entorno

- ✓ ¿Es posible mejorar la visibilidad y el alumbrado cuando hay riesgo de violencia?
- ✓ ¿Es posible controlar mejor el acceso al lugar de trabajo y mejorar la visibilidad de las entradas para permitir un control de los visitantes?
- ✓ ¿Es posible sustituir las herramientas, materiales, equipos y muebles que pudieran usarse como armas?
- ✓ ¿Es posible mejorar las medidas físicas de seguridad (por ejemplo, alarmas)?
- ✓ ¿Es posible proporcionar un entorno físico más agradable (por ejemplo, colores, control de la temperatura)?

Controles administrativos

- ✓ ¿Es posible mejorar la política antiviolencia y exponerla mejor al público?
- ✓ ¿Están el personal, los padres y los alumnos informados de sus derechos y sus deberes?
- ✓ ¿Existe un comité de seguridad que pueda tratar el problema de la violencia?
- ✓ ¿Se han fijado procedimientos apropiados para aquellos casos en que se produzca un incidente? ¿Cuándo se han revisado por última vez? ¿Se realiza correctamente el mantenimiento de expedientes y se revisan éstos para descubrir pautas o riesgos?
- ✓ ¿Es posible mejorar la comunicación entre la dirección y los trabajadores sobre el problema de la violencia?
- ✓ ¿Se contempla como es debido el problema de la violencia en la evaluación de riesgos?
- ✓ ¿Se han adoptado prácticas laborales más seguras (por ejemplo, acompañar a compañeros, trabajo nocturno, tener a dos miembros del personal supervisando a los alumnos cuando sea posible)?
- ✓ ¿Es suficiente el número de empleados en relación con el número de alumnos para garantizar la seguridad del personal?
- ✓ ¿Puede cooperar el personal en el desarrollo de sus propios métodos de trabajo?
- ✓ ¿Existen estructuras de apoyo (por ejemplo, servicios de orientación)?
- ✓ ¿Se ofrecen servicios psicológico-pedagógicos de asesoramiento y orientación?
- ✓ ¿Cómo se vigila a los visitantes en las instalaciones de la escuela?

Estrategias de comportamiento

- ✓ ¿Están formados el personal y los alumnos en respuestas no violentas y resolución de conflictos?
- ✓ ¿Se imparte formación para reconocer los indicios y el potencial de actos de violencia?
- ✓ ¿Participan alumnos y padres en el desarrollo de una política de tolerancia cero hacia la violencia, el lenguaje y comportamiento discriminatorios, la intimidación y el acoso?
- ✓ ¿Se apoya el desarrollo de las ideas de comunidad y cooperación?

Concienciación y alianzas

- ✓ ¿Participan las fuerzas del orden en programas nacionales de concienciación pertinentes?
- ✓ ¿Existe una cooperación entre el personal de la escuela, los miembros del consejo escolar, los padres, los alumnos, las fuerzas del orden y los sindicatos?
- ✓ ¿Se fomentan las actitudes positivas, la tolerancia y el respeto a los demás?
- ✓ ¿Se distribuye información sobre buenas prácticas?

Lista de control 2. Minimización de los daños tras incidentes violentos

Es importante disponer de procedimientos conocidos en caso de que se produzca un incidente violento, a fin de evitar que la víctima sufra daños adicionales y de limitar los daños sufridos. En este sentido, es importante que:

- ✓ la víctima o el testigo de un acto de violencia no se quede sola durante las horas posteriores a los hechos;
- ✓ la dirección no se inhiba, sea amable y apoye a la víctima;
- ✓ se proporcione apoyo psicológico a la víctima tanto de forma inmediata como con posterioridad, en caso de que haya estrés postraumático;
- ✓ la víctima reciba apoyo para llevar a cabo los procedimientos administrativos y legales necesarios (por ejemplo, cómo denunciar el incidente);
- ✓ se informe a los demás trabajadores;
- ✓ se revisen las evaluaciones de riesgo para identificar las medidas adicionales necesarias.

Información adicional

El sitio web de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo se encuentra en: <http://agency.osha.eu.int>

El material de la Agencia sobre la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo se encuentra en: <http://osha.eu.int/ew2002/>

El material de la Agencia sobre buenas prácticas de seguridad y salud en el sector de la enseñanza se encuentra en: http://europe.osha.eu.int/good_practice/sector/education/

Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006). Comisión Europea, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/>

Hojas informativas de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

Las hojas informativas de la Agencia pueden descargarse gratuitamente en todos los idiomas oficiales de la Unión Europea en: <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

Número 4 — *Prevención de los trastornos musculoesqueléticos de origen laboral*

Número 13 — *Éxito en la gestión de la prevención de accidentes*

Número 14 — *Prevención de resbalones, tropiezos y caídas en el trabajo*

Número 22 — *El estrés relacionado con el trabajo*

Número 24 — *La violencia en el trabajo*

Número 31 — *Consejos prácticos para los trabajadores sobre cómo abordar el estrés relacionado con el trabajo y sus causas*

Número 32 — *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés laboral*

Número 45 — *La gestión de la seguridad y la salud laborales en el sector de la enseñanza*

Número 46 — *La seguridad y la salud laborales en el sector de la enseñanza*