

Esto no es
parte de mi
trabajo

La función de los interlocutores sociales en la prevención de la violencia y el acoso de terceros en el lugar de trabajo

Dra. Jane Pillinger



Esto no
es parte
de mi trabajo

Contenido

5	ABREVIATURAS
7	RESUMEN EJECUTIVO
14	SECCIÓN 1: INTRODUCCIÓN
14	1.1 ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DEL INFORME
15	1.2 CONTEXTO DE LA DIRECTRICES MULTISECTORIALES PARA ABORDAR LA VIOLENCIA Y EL ACOSO DE TERCEROS
16	1.3 APLICACIÓN DE LAS DIRECTRICES MULTISECTORIALES
19	SECCIÓN 2: DATOS SOBRE LA PREVALENCIA Y CAUSAS DE LA VIOLENCIA Y ACOSO DE TERCEROS
19	2.1 INTRODUCCIÓN
22	2.2 DATOS ESPECÍFICOS POR SECTORES COMPRENDIDOS EN EL PROYECTO
27	2.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL PROYECTO SOBRE VIOLENCIA Y ACOSO DE TERCEROS
37	SECCIÓN 3: MARCO POLÍTICO Y JURÍDICO SOBRE VIOLENCIA Y ACOSO DE TERCEROS
37	3.1 MARCOS POLÍTICO Y JURÍDICO DE LA UNIÓN EUROPEA (UE)
40	3.2 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO
42	3.3 LEYES NACIONALES QUE ABORDAN LA VIOLENCIA Y EL ACOSO DE TERCEROS
48	SECCIÓN 4: ACCIONES APLICADAS POR LOS INTERLOCUTORES SOCIALES
48	4.1 INTRODUCCIÓN
50	4.2 VIOLENCIA Y ACOSO DE GÉNERO PROCEDENTE DE TERCEROS
55	4.3 VIOLENCIA DOMÉSTICA
60	4.4 DIGITALIZACIÓN Y RIESGOS DE LA CIBERVIOLENCIA Y EL CIBERACOSO
65	4.5 OSH, PREVENCIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
84	4.6 PROTECCIÓN, REMEDIOS Y COMPENSACIÓN
89	SECCIÓN 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
89	5.1 CONCLUSIONES
89	5.2 RECOMENDACIONES
98	REFERENCIAS

Esto no
es parte
de mi trabajo

Abreviaturas

CBA	Acuerdo de negociación colectiva
CCOO	Confederación Sindical de Comisiones Obreras, España
CESI	Confederación Europea de Sindicatos Independientes
CEEP	Centre européen des employeurs et entreprises, ahora SGI Europe
CEMR	Consejo de Municipios y Regiones Europeos
CFDT	Confédération française démocratique du travail, Francia
CGIL	Confederazione Generale Italiana del Lavoro, Italia
CISL	CISL Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori, Italia
CISL	Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori, Italia
CITUB	Confederación búlgara de Sindicatos
EESC	Comité Económico y Social Europeo
EFEE	Federación Europea de Empleadores de Educación
ENSIA	Agencia para la Ciberseguridad de la UE
EPSU	Federación Sindical Europea de Servicios Públicos
ETF	Federación Europea de Trabajadores de Transportes
ETI	Incoativa de Comercio Ético
ETNO	Asociación Europea de Operadores de redes de telecomunicaciones
ETUC	Confederación Europea Sindical
ETUCE	Comité Sindical Europeo de la Educación
EU	Unión Europea
EU-OSHA	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo
EUPAE	Empleadores europeos de la Administración Pública
EWCS	Encuesta europea sobre las condiciones laborales
FH	Fagbevægelsens Hovedorganisation, Confederación sindical danesa
FISTEL CISL	Federazione sindacale che tutela i lavoratori dei settori dell'informazione, dello spettacolo e delle telecomunicazioni, Italia
FO	Force Ourvière, Francia
FRA	Agencia para los Derechos Fundamentales
FTTUB	Federación de sindicatos de transportes de Bulgaria
GBV	Violencia de género
GBVH	Violencia y acoso por razón de género
GSMA	Asociación del Sistema Global de Comunicaciones
ICTU	Congreso irlandés de sindicatos
ILC	Conferencia Internacional del Trabajo
ILO	Organización Internacional del Trabajo
INMO	Organización irlandesa de enfermeros y matronas
ITF	Federación internacional de trabajadores del transporte
ITUC	Confederación Sindical Internacional
LGBTI	personas lesbianas, gais, transexuales, bisexuales o intersexuales
NASUWT	Asociación nacional de directores de centros educativos/sindicato de mujeres docentes, Reino Unido
OECD	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos
OSH	Salud y seguridad laboral
OSH	Salud y seguridad laboral
PSTD	Trastorno de estrés postraumático
SLC CGIL	Sindacato Lavoratori della Comunicazione, Italia
TPV	Violencia de terceros
GBVH	Violencia y acoso de género
TUC	Congreso Sindical, Reino Unido
TUNED	Delegación Sindical de la Administración Nacional y Europea
UGT	Unión General de Trabajadores, España
UIL	Unione Italiana del Lavoro, Italia
UILCOM UIL	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione, Italia
UITP	Asociación internacional para los transportes públicos
VIDA	Sindicatos de transportes e industrias de servicios, Austria

Esto no
es parte
de mi trabajo

Resumen ejecutivo

Introducción

En 2010, los interlocutores sociales de los sectores de sanidad, educación, administración local y regional, comercio y seguridad privada acordaron las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros en el trabajo.

Este informe, que forma parte de un proyecto de los interlocutores sociales (2021-2023), revisa la eficacia y aplicación de las Directrices y el margen de actualización de estas a fin de que reflejen el mundo cambiante del trabajo, las prioridades asociadas de los agentes sociales y los avances legislativos. El proyecto se ha centrado específicamente en los seis sectores y subsectores siguientes: Administración local y regional (servicios presenciales a usuarios), servicios de la Administración central (servicios penitenciarios y de empleo), hospitales, institutos de educación secundaria, transporte público urbano y telecomunicaciones.

Para el propósito de la revisión, el informe analiza datos, pruebas y marco jurídico, y los retos a la hora de prevenir y abordar el problema creciente de la violencia y el acoso de terceros (TVH) en el trabajo, principalmente durante el covid-19, la digitalización, y la violencia y el acoso de género (GBVH), incluida la violencia doméstica. Realiza recomendaciones sobre cómo mejorar el contenido y aplicación efectiva de las Directrices, e incluye más de 40 ejemplos de iniciativas políticas de los interlocutores sociales nacionales y acuerdos colectivos sobre la violencia y el acoso de terceros.

Datos sobre la violencia y acoso de terceros

El informe revisa los datos nacionales y europeos existentes en materia de violencia y acoso de terceros y presenta nuevas evidencias basadas en la encuesta multisectorial del proyecto realizada a los miembros nacionales de los interlocutores sociales del proyecto.

Las pruebas procedentes de las encuestas y datos de algunos de estos sectores, concretamente, hospitalario, transporte urbano y servicios penitenciarios, revelan tanto una mayor sensibilización acerca de los efectos y causas de la violencia y acoso de terceros, como un aumento de los niveles y gravedad de los mismos, particularmente durante la pandemia del covid-19. Los datos muestran además que los trabajadores más jóvenes y las mujeres trabajadoras se ven afectadas de forma desproporcionada por la violencia y el acoso de terceros (Eurofound, 2022a y 2022b, FH, 2022), y que los trabajadores raramente informan sobre ello, ya que muchos consideran el problema "como parte de su trabajo" (ETF, 2017). **En este contexto, las condiciones laborales y los niveles de dotación de personal son fundamentales para comprender el aumento de los índices de violencia y acoso de terceros.**

Marco jurídico y político

Existe un marco jurídico y político en evolución sobre la prevención y resolución de la violencia y acoso de terceros a nivel nacional, europeo e internacional. En la Unión Europea, el acoso y el acoso sexual están ya incorporados en las Directivas pertinentes sobre igualdad de trato y no discriminación, como una forma de discriminación, mientras que la Directiva marco de la UE sobre salud y seguridad en el trabajo (89/391/CEE) aporta un instrumento clave que es

pertinente para prevenir la violencia y acoso de terceros. Aunque estas Directivas no hacen referencia explícita, suponen un importante punto de referencia para las medidas aplicadas dentro de las leyes nacionales sobre violencia y acoso de terceros.

La propuesta de Directiva sobre la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (2022) supone otra oportunidad para plantear la violencia doméstica como un problema del centro de trabajo y, la violencia y acoso de género procedentes de terceros en el trabajo, dentro de un marco jurídico de la UE. Los únicos instrumentos políticos europeos que tratan específicamente sobre la violencia y acoso de terceros en el trabajo son dos iniciativas de los interlocutores sociales que no son legalmente vinculantes, principalmente el acuerdo marco europeo de los interlocutores sociales sobre la violencia y el acoso en el trabajo de 2007 y las Directrices sobre la violencia de terceros de 2010, siendo estas últimas el objeto de este informe.

A nivel internacional, son pertinentes el Convenio nº 190 sobre la violencia y el acoso y la Recomendación nº 206 que lo acompaña de la OIT, que van más allá a la hora de aportar un enfoque integrado y global hacia la violencia y el acoso. El Convenio plantea la violencia y el acoso de terceros, al igual que la violencia doméstica, como cuestiones de ámbito laboral pertinentes a los marcos jurídicos nacionales para establecer obligaciones a los empleadores sobre la prevención y lucha contra cualquier forma de violencia y acoso. Conforme va aumentando el número de países europeos que se preparan para la ratificación del convenio, es probable que se aporten nuevos precedentes jurídicos sobre la violencia y el acoso de terceros y la violencia doméstica como un problema del centro de trabajo.

A nivel nacional, existen diferentes medidas políticas y jurídicas para abordar la violencia y acoso de terceros, sin olvidar la función crucial de un marco jurídico propicio para la negociación colectiva en el centro de trabajo y a nivel sectorial. Las leyes definen diversas formas de violencia y acoso de terceros: como una cuestión de salud y seguridad laboral (OSH), igualdad de género/no discriminación, como una cuestión de legislación laboral o de derecho penal. En la práctica, muchas de estas leyes que abordan la violencia y acoso de terceros, y la violencia doméstica, exigen que la negociación colectiva desempeñe un papel contundente en la aplicación.

Resumen de los resultados de la encuesta del proyecto sobre violencia y acoso de terceros

La encuesta del proyecto sobre violencia y acoso de terceros, realizada entre otoño de 2021 y comienzos de 2022, fue contestada por 165 organizaciones de agentes sociales (59 sindicatos, 87 empleadores, 19 a nivel europeo o sin informar). En resumen, los resultados de la encuesta validan los datos existentes nacionales y europeos, a la vez que aportan una visión detallada de los problemas sectoriales específicos. La encuesta aportó además percepciones valiosas sobre la sensibilización acerca de las Directrices y la función que en el futuro pueden desempeñar para solucionar el problema de la violencia y acoso de terceros. Estos resultados facilitaron pruebas y un contexto para los webinars temáticos del proyecto, a la vez que contribuyen a fundamentar las recomendaciones de este informe. En resumen:

- El 80 % de los entrevistados cree que la violencia y el acoso de terceros es un problema bastante, muy o extremadamente serio.
- El 42 % declara que la violencia y el acoso de terceros ha tenido un impacto extremadamente grande o muy grande sobre la calidad de la prestación del servicio.

- Las principales formas de violencia y acoso de terceros que padecen los trabajadores son el acoso verbal, seguido del acoso psicológico y la violencia física.
- En torno a la mitad de los entrevistados informa de iniciativas para sensibilizar o apoyar al personal, el 40 % informa de que la violencia y el acoso de terceros está incluido en la evaluación de riesgos, y el 33 % en los acuerdos de negociación colectiva.
- Las iniciativas políticas más comunes derivan de la salud y seguridad laboral (OSH); y un gran número de ellas abordan toda forma de violencia y acoso, tanto interna como la procedente del exterior.
- Solo el 45 % incluía la perspectiva de género en las políticas o acuerdos para abordar la violencia y el acoso de terceros, incluso a pesar de que los datos apuntan a que las mujeres se ven afectadas de manera desproporcionada por la violencia y el acoso de terceros. La más mencionada es la aplicación de medidas de apoyo y seguridad para las mujeres víctimas de violencia y acoso de terceros, y hay menos entrevistados que informan de políticas sobre violencia y acoso de género o la integración de estas en las evaluaciones de riesgos.
- Hay una menor concienciación acerca de las Directrices multisectoriales, y el 70 % de los entrevistados no tiene conocimiento de las Directrices o de su contenido.
- Entre las recomendaciones clave que podrían contribuir a mejorar las respuestas de los interlocutores sociales frente a la violencia y el acoso de terceros, figura el intercambio de buenas prácticas, seguido de las campañas informativas, la mejora de los mecanismos de denuncia, la orientación sobre violencia y acoso de género, directrices sectoriales específicas y para convertir las directrices en legalmente vinculantes.

Acciones de los interlocutores sociales a nivel nacional y europeo

Una parte importante de la investigación (revisión de la literatura, encuesta del proyecto, entrevistas y debates de los webinars) ha consistido en documentar la política y avances recientes de los interlocutores sociales mediante la recopilación de más de 40 buenas prácticas orientadas a la violencia y el acoso de terceros, centradas también en áreas clave que son relevantes para la futura aplicación y actualización de las Directrices. Entre las buenas prácticas, figuran:

- Negociación de políticas para el centro de trabajo y acuerdos de negociación colectiva para la prevención y para abordar la violencia y el acoso de terceros.
- Programas de prevención, con una evaluación de riesgos de género y su mitigación, y medidas de seguridad y vigilancia.
- Mecanismos de denuncias en las que confían los trabajadores, incluyendo, asesoramiento e información confidencial.
- Formación y sensibilización de los empleadores, directivos, trabajadores y sindicalistas.
- Apoyo psicológico y de carácter práctico para los trabajadores afectados por la violencia y acoso de terceros o la violencia doméstica.

- Aprender de los casos, incluyendo la recopilación de datos para revisar y registrar los actos de violencia, mientras que se garantiza la confidencialidad de las víctimas/supervivientes.

Muchos de los ejemplos muestran una tendencia hacia políticas y acuerdos que combinan la violencia y el acoso, tanto interno como exterior, un enfoque que recomiendan el Convenio nº 190 y la Recomendación nº 206 de la OIT.

Entre los ejemplos específicos relativos a la **violencia y acoso de género de terceros** figuran acciones y acuerdos de género que abordan los riesgos en sectores feminizados como son la educación y la salud, y en sectores donde predominan los hombres, como el transporte urbano y los centros penitenciarios. Se orientan a abordar la cultura del centro de trabajo, incluyendo el sexismo institucional y la sensibilización sobre las múltiples formas interrelacionadas de discriminación. Se muestran ejemplos de Austria (transportes, salud, servicios sociales), Bulgaria (transporte urbano), República Checa (Administración pública), Dinamarca (Administración local y regional), Francia (transportes y sector público), Alemania (transportes), España (Administración pública), y Reino Unido (sector público), además de tres ejemplos a nivel europeo, que ponen de manifiesto el papel de la sensibilización y negociación colectiva para abordar la violencia y el acoso de género procedente de terceros.

En cuanto a la **violencia doméstica**, entendida como un problema del centro de trabajo, se han introducido medidas para mitigar el impacto de la violencia doméstica y ofrecer apoyo a los supervivientes, como es la formación y orientación para las negociaciones sindicales (Austria y Reino Unido); la inclusión en los acuerdos sobre igualdad de género de apoyo en caso de violencia doméstica y un permiso remunerado en los sectores de telecomunicaciones, transportes y sector público (Francia); y el permiso remunerado de hasta 3 meses recogido en los convenios colectivos del sector público y telecomunicaciones (Italia).

La violencia y el acoso de terceros es un problema reciente dentro del contexto de un **mundo del trabajo cada vez más digitalizado**, donde los riesgos de ciberviolencia y ciberacoso han aumentado significativamente. La digitalización conlleva nuevos retos y repercute en la salud y seguridad de los trabajadores, siendo las trabajadoras jóvenes las que se ven especialmente afectadas de manera desproporcionada por las formas digitales de acoso sexual, amenazas y abusos. Muchas políticas nacionales y acuerdos de negociación colectiva mencionan los riesgos de ciberacoso y cibermaltrato, incluso durante el teletrabajo, y el derecho a la “desconectarse”. Son temas nuevos emergentes, y los cuatro ejemplos de iniciativas de los interlocutores sociales europeos aportan un contexto y un marco para las acciones y acuerdos nacionales:

- Acuerdo marco europeo de los interlocutores intersectoriales sobre digitalización (2020)
- En la educación, una acción del consejo ejecutivo de ETUCE para abordar el ciberacoso en el contexto de violencia y acoso en los colegios (2020); y una declaración común del Comité de dialogo social sectorial europeo para el sector educativo (2021)
- Una declaración común de los interlocutores sociales europeos sobre violencia y acoso de terceros para el sector de telecomunicaciones
- Un acuerdo marco europeo sobre digitalización en el sector estatal con vistas a que convertirlo en legalmente vinculante (2022).

Las políticas de OSH, la evaluación de riesgos y la mitigación de riesgos desempeñan un papel importante en la prevención de la violencia y acoso de terceros, y para abordar riesgos psicosociales más generalizados que derivan en unos niveles más elevados. Estas medidas se ocupan de la prevención de **riesgos a nivel organizativo**, como es contar, en otras medidas políticas, con una evaluación de riesgos, denuncias, y sensibilización que sean efectivas para abordar la violencia y el acoso de terceros y ofrecer apoyo a los trabajadores; la prevención relacionada con las **condiciones laborales**, como es la escasez de personal o el trabajo en solitario; y la prevención de **riesgos asociados a los consumidores/usuarios**, especialmente al tratar con ciudadanos con ansiedad o en situación de vulnerabilidad, y dentro del contexto de una creciente normalización de las agresiones y violencia y acoso de terceros. Son varios los sindicatos que informan del impacto negativo que ha tenido la austeridad en los servicios públicos, lo que resulta en una reducción de personal y servicios, y en una merma de la calidad.

La mayor parte de iniciativas y acuerdos sobre violencia y acoso de terceros están recogidas en las políticas de OSH. Los ejemplos del informe muestran el valor de los enfoques en común, la consulta a los trabajadores y la evaluación de riesgos y las medidas de seguridad confeccionadas para diferentes sectores como: asistencia sanitaria, educación, administración pública, centros penitenciarios y telecomunicaciones. Además de los ejemplos nacionales, hay tres iniciativas europeas de los interlocutores sociales centradas en la prevención dentro del contexto de OSH, que incluyen recomendaciones comunes publicadas por los interlocutores sociales dentro del ámbito del transporte público urbano (UITP-ETF); una herramienta de evaluación de riesgos interactiva en línea, OiRA, (UE-OSHA, elaborada junto a los interlocutores sociales de educación); y un marco de acciones de los interlocutores sociales europeos para abordar la violencia y acoso de terceros dentro del contexto de la contratación y retención hospitalaria (FSESP-HOSPEEM).

Hay un último tema en torno a las disposiciones de **protección, remedios y compensación** relativas a la violencia y acoso de terceros en las legislaciones nacionales de Bulgaria, Finlandia e Italia, y en las iniciativas de los interlocutores sociales. Los acuerdos de negociación colectiva incluyen apoyo y remedios para el sector de transportes (Bulgaria); mostradores que presten apoyo e información a las víctimas/supervivientes del asedio y persecución (Italia); y un acuerdo tripartita sobre acoso sexual, que eleva la compensación para la víctimas (Dinamarca).

Resumen de las recomendaciones

A partir de la investigación realizada por el proyecto, la recopilación de buenas prácticas y los debates mantenidos entre los interlocutores sociales en las reuniones y webinars del proyecto; a continuación se presenta un resumen de las recomendaciones realizadas en el informe.

1. Actualización de las Directrices

Teniendo en cuenta las especificidades de la violencia y el acoso de terceros, y el agravamiento del problema durante el covid-19, existe consenso acerca de la conveniencia de mantener unas directrices específicas sobre violencia y acoso de terceros. Hay, sin embargo, espacio para las mejoras mediante la actualización de las Directrices, en relación con:

- La función de la digitalización y los riesgos asociados en el mundo cambiante del trabajo.

- Los efectos de la violencia y el acoso de género de terceros, incluida la violencia doméstica en el trabajo, y la necesidad de centrarse más en enfoques con perspectiva de género para tratar la violencia y el acoso de terceros, en línea con el Convenio nº 190 y la Recomendación nº 206 de la OIT.
- La necesidad de mejorar la puesta en marcha de la evaluación de riesgos como una importante herramienta de prevención, y promover la incorporación de los riesgos psicosociales, la insuficiencia de personal, los protocolos de seguridad, y el apoyo y compensación para las víctimas.

2. Mejorar la aplicación de las Directrices

Es fundamental la mejora de la aplicación de las Directrices:

- A corto plazo, acordar la revisión de las Directrices en los Comités de Dialogo Social Sectorial comprendidos en el proyecto.
- Considerar si deberían ser vinculantes las Directrices en los convenios colectivos nacionales y/o acuerdos específicos sectoriales de la UE, o un conjunto de principios fundamentando las Directrices.
- Elaboración de un plan de comunicación y difusión, una presentación de las Directrices de alto nivel y apoyo a las Directrices actualizadas, y un sitio web específico, acceso a documentación fichas técnicas.
- A plazo más largo, debatir la opción de incluir las Directrices en la renegociación de un acuerdo de los interlocutores sociales vinculante relativo a cualquier forma de violencia y acoso (actualización del acuerdo sobre la violencia y el acoso de los interlocutores sociales de 2007) a fin de garantizar la sincronización con el Convenio nº 190 de la OIT y los convenios nacionales que favorecen un enfoque integrado hacia la violencia y el acoso (tanto a nivel interno como procedente del exterior).

Sección 1: Introducción

1.1 Antecedentes y generalidades del informe

En 2010, los interlocutores sociales de la UE del sector de servicios públicos y privados aprobaron las Directrices multisectoriales para abordar la violencia y el acoso de terceros en el trabajo como respuesta al aumento de violencia de parte de terceros. Los interlocutores sociales fueron: para el sector de la asistencia sanitaria (FSESP y HOSPEEM), educación (ETUCE y EFEE), Administración local y regional (FSESP y CMRE-Employers), comercio (UNI-Europa y Eurocommerce) y para la seguridad privada (UNI-EUROPA y CoESS). En 2018, los interlocutores sociales para la Administración central, TUNED, liderado por la FSESP y, EUPAE, aprobaron las Directrices.

Trascurridos más de doce años desde la aprobación de las Directrices multisectoriales, los interlocutores sociales europeos iniciaron un proyecto financiado de dos años (2021-2022) por la UE, con un énfasis especial en los servicios públicos. En el proyecto participaron los interlocutores sociales, y los firmantes y no firmantes de las Directrices, procedentes de seis sectores: Administración local y regional, servicios de la Administración central, hospitales, educación y transporte público urbano, y un socio empleador del sector privado de telecomunicaciones. De la parte de los empleadores, los socios son: CMRE, HOSPEEM, EUPAE, UITP y ETNO, y de la parte sindical: FSESP, CESI, ETF y ETUCE.

El proyecto analiza la eficacia y la aplicación de la Directrices a nivel nacional, los conocimientos y buenas prácticas actuales para erradicar la violencia y acoso de terceros, y si es necesario actualizar las Directrices multisectoriales acordadas en 2010 a fin de que reflejen el mundo cambiante del trabajo, a la luz de los nuevos conocimientos y avances políticos, como es el Convenio nº 190 sobre la Violencia y el Acoso y la Recomendación nº 206 que lo acompaña de la OIT (citados aquí como C190 y R206).

Este informe se basa en las pruebas recopiladas durante los webinars del proyecto, la conferencia y las investigaciones específicas sobre la violencia y acoso de terceros, como son la encuesta multisectorial, las entrevistas y una recopilación de ejemplos procedentes de los interlocutores sociales.¹

Generalidades del informe

El resto de la sección ofrece una breve visión general sobre los antecedentes y aplicación de las Directrices multisectoriales europeas.

La sección 2: aporta una visión general de las disposiciones legales nacionales, europeas e internacionales pertinentes, relativas a la violencia y acoso de terceros.

¹ Informes sobre las actividades y webinars del proyecto, aquí: <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-project-role-social-partners-preventing-third-party-violence-and-harassment>

La sección 3: presenta datos relevantes nacionales y europeos y los resultados de la encuesta intersectorial del proyecto sobre violencia y acoso de terceros para comunicarlos al proyecto, identificar las buenas prácticas y opiniones de los interlocutores sociales sobre la actualización de las Directrices multisectoriales.

Sección 4: debate los temas clave que son pertinentes para la actualización de las Directrices, junto con ejemplos de buenas prácticas de los interlocutores sociales, realizadas unilateralmente o en común, en forma de iniciativas, políticas del centro de trabajo y acuerdos de negociación colectiva.

Sección 5: extrae conclusiones y recomendaciones para la futura aplicación y actualización de las Directrices multisectoriales.

1.2 Contexto de la Directrices multisectoriales para abordar la violencia y el acoso de terceros

Las Directrices multisectoriales se elaboraron para complementar el acuerdo marco autónomo intersectorial sobre el acoso y la violencia en el trabajo de 2007, que establece que la violencia y el acoso pueden “producirse entre compañeros, entre superiores y subordinados o por terceras partes como clientes, consumidores, pacientes, alumnos, etc.”. Tras la aprobación de las Directrices multisectoriales en 2010, se procedió a la traducción a todas las lenguas de la UE y su difusión a través de seminarios y una conferencia para dar a conocer las Directrices y su aplicación. Durante estos seminarios, se identificó elementos clave de las buenas prácticas a través de diferentes sectores, principalmente: una definición clara, medidas de prevención (gestión de las expectativas de los clientes/consumidores, diseño para unos centros de trabajo seguros, herramientas para la salvaguardia de los empleados), planificación del centro de trabajo y organización del trabajo, formación y sensibilización, supervisión clara, apoyo a las víctimas, y procedimientos para la evaluación y revisión política (GHK, 2011).

En 2018, el Comité de Dialogo Social Europeo para las Administraciones centrales firmó las Directrices por las que se reconoce el valor de un enfoque sectorial y la evidencia de un incremento de la violencia física y verbal contra los trabajadores de la Administración central, particularmente, en los centros penitenciarios, servicios de empleo, inspecciones de trabajo y Agencias Tributarias, en un momento de mucha mayor concienciación acerca del problema de la violencia y el acoso de género, como resultado del movimiento #MeToo y la campaña mundial a favor de un Convenio de la OIT para la erradicación de la violencia y el acoso de género (FSESP, 2018).

Resumen de las definiciones y contenido de las Directrices multisectoriales

Las Directrices multisectoriales definen la violencia y el acoso de terceros como actos que se producen en el centro de trabajo, un espacio público o entorno privado, relacionados con el trabajo. La violencia y el acoso de terceros implica formas físicas, psicológicas, verbales y/o sexuales de violencia que pueden ser un incidente puntual o patrones más sistemáticos de comportamiento, ejercidos por un individuo o grupo, que van desde casos de falta de respeto a amenazas más serias, violencia sexual y agresión física, y ciberacoso. Las Directrices subsanan

una brecha de conocimientos y orientación sobre la violencia y el acoso de terceros, que sea “suficientemente distinto de la cuestión de la violencia y el acoso (entre compañeros) en el centro de trabajo” y “suficientemente significativo en términos de impacto sobre la salud y seguridad de los trabajadores y de impacto económico”.

Las Directrices hacen un llamamiento a los interlocutores sociales abordar la violencia y acoso de terceros mediante un enfoque polivalente que abarque la prevención, evaluación de riesgos, medidas para las denuncias, colaboración con las autoridades públicas, y apoyo a las víctimas/supervivientes. Se anima a los empleadores a que creen un “marco político claro para la prevención y gestión” de estos actos y, con la inclusión de las políticas de los interlocutores sociales, deberían dirigirse a establecer “un enfoque holístico que abarque todos los aspectos, desde la sensibilización sobre la prevención y la formación, hasta métodos de información, apoyo a las víctimas y la evaluación y mejora constante”. Al no ser legalmente vinculantes, las Directrices dejan a los miembros nacionales de los interlocutores sociales sectoriales de la UE la aplicación de las mismas en sus respectivos países.

1.3 Aplicación de las Directrices multisectoriales

La revisión de las Directrices dirigida en común en 2013 muestra algunos avances positivos en su aplicación por parte de los interlocutores sociales a través, por ejemplo, de acuerdos, políticas en el centro de trabajo, proyectos de formación, sensibilización, seminarios y campañas (FSESP et al., 2013). En los sectores de la Administración local y hospitalario, las Directrices se divulgaron a través de canales de comunicación como boletines informativos, cartas o publicaciones especiales, y se difundió información a través de la formación, conferencias y seminarios (en Alemania, Francia, República Checa, Países Bajos, Letonia y Reino Unido). La aplicación de las Directrices contribuyó también a que la violencia de terceros apareciera en la agenda de los interlocutores sociales de Bulgaria y República Checa, contribuyendo a mejorar las relaciones entre los interlocutores sociales. Sin embargo, ningún agente social nacional firmó un acuerdo multisectorial que reflejase el alcance de estos sectores a nivel europeo. La revisión común reclama su aplicación actual y futura por parte de los interlocutores sociales mediante acuerdos, sensibilización y divulgación de información relativa a las Directrices y la aplicación por parte de los firmantes, que son miembros nacionales de los respectivos Comités de Dialogo Social.

A pesar de su tan limitada aprobación formal por parte de los interlocutores sociales nacionales, las Directrices multisectoriales han contribuido, no obstante, a una mayor sensibilización acerca de la violencia y el acoso de terceros a nivel nacional, europeo e internacional y, particularmente, sobre la función crítica de los interlocutores sociales a la hora de encontrar soluciones comunes al problema.

Generalmente, se hace referencia a las Directrices como una buena práctica internacional, por ejemplo, por parte de la OIT, que contribuye a fundamentar la inclusión de la violencia y el acoso de terceros en el contenido y las negociaciones para el C190 y R206 de la OIT (OIT 2016, 2018 y 2019) y como una buena práctica de orientación internacional para acabar con la violencia contra las mujeres en el mundo del trabajo (OIT y ONU Mujeres, 2019).

La investigación y consultas con los empleadores y sindicatos en los sectores que abarca el proyecto destacan la importancia de las Directrices multisectoriales para facilitar la aprobación de las directrices sectoriales específicas a nivel europeo, por ejemplo, en el sector de transportes y sector de educación. En 2020, se firmaron las Recomendaciones comunes de los interlocutores sociales europeos en el transporte público urbano para la “Lucha contra la violencia y la inseguridad en el transporte público urbano” (UITP y ETF, 2021), que abarcan la violencia interna y exterior. En el sector educativo, ETUCE llevó a cabo una labor de sensibilización sobre la violencia y el acoso de terceros en los colegios, perpetrados por estudiantes, padres y familiares. Dentro de un proyecto independiente dirigido a sensibilizar sobre de las Directrices para el sector educativo (ETUCE-EFFA 2013), las recomendaciones relativas a la prevención y reducción de la violencia y el acoso de terceros comprenden seis medidas, que son: hacer balance, comprender la situación; cooperación para la creación de medidas adecuadas; promoción de buenas prácticas, notificación de incidencias, formación inicial y continua; y supervisión y seguimiento.

Más recientemente, las Directrices han servido como referencia para un proyecto común de los interlocutores sociales para la Administración local y regional (FSESP y CMRE, 2022), orientado en tres importantes áreas: violencia y acoso de terceros, igualdad de género y migración. De igual forma, la violencia y el acoso de terceros están incluidos en el Acuerdo marco sobre Digitalización acordado por el Comité de Dialogo Social para las Administraciones Centrales de 2022 (TUNED y EUPAE) (ver, la sección 4).

Esto no
es parte
de mi trabajo

Sección 2: Datos sobre la prevalencia y causas de la violencia y acoso de terceros

2.1 Introducción

Esta sección comienza con la revisión de los datos existentes y pruebas sobre la incidencia y efectos de la violencia y acoso de terceros, incluyendo los efectos de la pandemia del covid-19. Se basa en los datos relativos a nivel nacional, europeo e internacional y en datos sectoriales pertinentes a los sectores comprendidos en el proyecto. La segunda parte de esta sección resume los resultados de una encuesta intersectorial sobre violencia y acoso de terceros, llevada a cabo como parte del proyecto.

En general, los datos de la encuesta vienen a demostrar tanto la gravedad como el grado de violencia y acoso de terceros en los últimos años (Eurofound 2015, 2022a y 2022b; UE-OSHA 2022a y 2022b; Hagedorn-Rasmussen et al., 2021, FP-CGIL, 2022). Las estimaciones varían desde el 2 % del total de trabajadores al 23 %, llegando hasta el 42 % del personal que está en contacto directo con el público (UE-OSHA 2010; Eurofound, 2015). Exceptuando los centros penitenciarios, con predominio de personal masculino, los trabajadores más jóvenes y las mujeres trabajadoras, particularmente las más jóvenes, se ven afectados de forma desproporcionada por la violencia y acoso de terceros (TUC 2018, FRA, 2014). Según la confederación sindical danesa, FH (2021), los mayores riesgos de acoso sexual fueron perpetrados por usuarios y consumidores de los servicios (60 %).

¿Qué implicaciones tiene para la salud de los trabajadores? La violencia y el acoso de terceros puede tener importantes repercusiones sobre la salud física y mental y el bienestar, que resultan en niveles más elevados de baja por enfermedad, estrés psicosocial, y una insuficiente retención de trabajadores (Eurofound 2015, 2022b; UE-OSHA 2021, ETF, 2017). La violencia y el acoso en el trabajo tienen otras consecuencias graves para la salud como es el aumento de riesgo de diabetes tipo 2 (Xu et al., 2018) y enfermedades cardiovasculares (Xu et al., 2019). Las encuestas europeas sobre las condiciones laborales (EWCTS) (Eurofound 2022b) demuestran que el personal que trabaja con usuarios se expone a niveles más altos de riesgos de salud y seguridad, en comparación con los trabajadores que no tienen contacto con los usuarios, como son: agotamiento emocional (40 % y 14 % respectivamente), ansiedad (53 % y 27 % respectivamente), y riesgo de depresión (38 % y 20 % respectivamente), además del personal que se queja de que raramente o nunca tienen energía (19 % y 8 % respectivamente) o, su salud y seguridad están en riesgo (61 % y 30 % respectivamente). Asimismo, la pandemia de covid-19 ha tenido un impacto sin precedentes sobre la salud, seguridad, vigilancia y bienestar de los trabajadores, incrementando los niveles de violencia y acoso de terceros contra los trabajadores esenciales en la línea de frente y las mujeres que trabajaban desde casa durante la pandemia (ONU, 2020; OIT 2020 y 2021; OCDE, 2020; Eurofound 2022a y 2022b; Comisión Europea, 2021).

En los trabajos donde predominan las mujeres, como en la enseñanza y la enfermería, y en sectores de predominio masculino, como en los transportes, las mujeres se exponen de manera desproporcionada a la violencia y acoso de terceros. El riesgo mayor se produce en servicios donde el trabajo se desempeña de forma asilada o en ubicaciones móviles, o durante jornadas sin actividad social, como es, a menudo, el caso de los transportes, los servicios de telecomunicaciones y la asistencia sanitaria (OIT 2016; OIT 2018). La insuficiencia de recursos de equipamiento, infraestructuras y personal puede contribuir a un comportamiento violento y acosador, principalmente cuando los consumidores o usuarios de los servicios tienen

necesidades complejas que no se cumplen. Los datos de la encuesta francesa sobre la evaluación de riesgos psicosociales y condiciones laborales (Beque y Mauroux, 2017) reveló que el 73 % de los trabajadores está en contacto con el público, y que cerca de la mitad (46 %), declaraba estar en contacto con “personas con ansiedad” que, a menudo, tenían que “calmarlas”. Los niveles han aumentado desde la encuesta anterior del año 2013.

Mientras que los niveles elevados de violencia y acoso de terceros puede ser consecuencia de una mayor sensibilización acerca del problema y de una comunicación más efectiva del mismo, existe un contexto político y social más amplio al que se enfrentan los servicios públicos, como son las medidas de austeridad, escasez de personal, más trabajo en solitario, y una mayor demanda de directivos, junto a la falta de confianza en las instituciones estatales (Eurofound, 2021). Estos factores se han convertido en una vía de frustración para los usuarios de servicios y para las agresiones contra los trabajadores en la primera línea, además de normalizar la violencia y el acoso de terceros.

Datos sobre violencia y acoso de terceros procedentes de las encuestas europeas sobre las condiciones laborales

Las encuestas europeas sobre las condiciones laborales (Eurofound 2010 y 2015) demuestran el predominio de la violencia en el trabajo, su impacto, y la relación entre la calidad del empleo, la organización del trabajo y la violencia en el trabajo. **Un importante cambio a lo largo del tiempo es el aumento del trabajo con consumidores, pacientes, y usuarios del servicio enfadados, del 16 % en 2010 al 22 % en 2015.** Los datos de las encuestas (2015) demuestran una incidencia significativamente mayor de violencia y acoso externos de terceras partes en todos los Estados miembros de la UE, en comparación con la violencia interna de compañeros y directivos. Hay cinco países: Eslovaquia, Estonia, Francia, Dinamarca y Países Bajos que informan de un 25 % de prevalencia de la violencia y acoso de terceros, en comparación con la media del 20 % de la UE. Además, las mujeres se ven desproporcionadamente afectadas en sus puestos laborales en la Administración pública, la sanidad, educación y transportes. Las encuestas identificaron también, entre otras áreas, cuestiones relacionadas con la calidad del empleo, que repercuten sobre el entorno social del trabajo, la intensidad del trabajo, la calidad del tiempo de trabajo y la representación de los trabajadores, y que aumentan los riesgos de violencia y acoso de terceros.

Una edición especial de la encuesta telefónica europea sobre las condiciones laborales de 2021 (Eurofound 2022a y 2022b) se centró en el impacto del covid-19 sobre los trabajadores, incluyendo a los servicios esenciales y de primera línea. Se llevó a cabo a través de 70 000 entrevistas telefónicas en 36 países, aunque no es comparable a otras encuestas, debido a la situación del covid-19 y la metodología². Cabe señalar, que el 81 % del total de trabajadores trabaja con usuarios, alumnos y pacientes, y más de la mitad de los trabajadores (53.3 %) trabaja con ellos siempre o a menudo.

Los resultados son relativos a un comportamiento social adverso durante los 12 meses anteriores (Eurofound, 2022b):

- El 15 % de los trabajadores era objeto de un comportamiento social adverso, de estos, el 9.3 % estaba expuesto a abusos o amenazas verbales, el 5.9 % a hostigamiento, acoso o violencia, y el 1.8 % a una atención sexual no deseada;

² Los datos de Eurofound, resumidos a continuación, se presentaron en la conferencia final del proyecto sobre violencia y acoso de terceros en Madrid, el 29 de noviembre de 2022, y se basan en un análisis independiente de datos de Vīginta Ivaskaite-Tamosiune, Responsable de Investigación de Eurofound. Ver, Eurofound (2022b).

- Los trabajadores que prestan servicios a los usuarios padecieron el doble de violencia y acoso que trabajadores que no trabajan con usuarios (.14 % y 7 % respectivamente); y siete veces más niveles de atención sexual no deseada (0,3 % y 2,1 % respectivamente);
- Es importante conocer la frecuencia con la que un trabajador interactúa con un usuario; los trabajadores que trabajan alguna o rara vez con usuarios informan de un aumento del comportamiento social adverso entre un 20 y 30 %, exceptuando la atención sexual no deseada, que se cuadruplicó; no obstante, trabajar siempre o frecuentemente con usuarios duplicó la proporción de trabajadores que padecen un comportamiento social adverso en comparación con los que trabajan con menor frecuencia con usuarios.

La encuesta destaca también la importancia del apoyo de la dirección, con cerca de un tercio de los trabajadores expuestos a un comportamiento social adverso, que nunca o raramente recibieron apoyo de la dirección. Es un tema importante, ya que los resultados del proyecto sobre violencia y acoso de terceros a lo largo de los seis sectores muestran que muchos trabajadores consideran la violencia y acoso de terceros “como parte del trabajo” y raramente informan sobre ello.

Los datos de las encuestas europeas sobre las condiciones laborales procedentes de diferentes sectores y ocupaciones, indican que:

- Las personas que trabajan en labores hospitalarias y “otros transportes terrestres de pasajeros” (que incluye el transporte por tierra de pasajeros urbano y suburbano) informan con el doble de frecuencia que el promedio de la UE sobre situaciones de abuso o amenazas verbales y hostigamiento, acoso y violencia;
- Los trabajadores del sector hospitalario informan de haber recibido una atención sexual no deseada con una frecuencia tres veces mayor que el promedio de la UE;
- Los trabajadores del sector de empleo informan del doble de abusos o amenazas verbales y atención sexual no deseada, pero menos sobre situaciones de hostigamiento, acoso y violencia que el promedio de la UE;
- La proporción general de abusos o amenazas verbales del sector educativo se situó por debajo del promedio de la UE, aunque es más elevada en las actividades de educación secundaria;
- El sector de telecomunicaciones informa del nivel más bajo de cualquier forma de comportamiento social negativo;
- En relación con las ocupaciones, más del 20 % de los trabajadores de servicios de protección (incluyendo bomberos, policía, guardias de prisiones y guardias de seguridad) y profesional sanitario asociado, presentan los mayores niveles de hostigamiento, acoso y violencia (2 o 3 veces más que el 5,9 % de promedio de la UE).
- Los profesionales sanitarios y los asociados informaron de niveles hasta tres veces más elevados de atención sexual no deseada, en comparación con el promedio de la UE.

2.2 Datos específicos por sectores comprendidos en el proyecto

Existen datos y pruebas sobre las causas de la violencia y el acoso de terceros en los centros penitenciarios, y sectores de educación, transportes y hospitalario, aunque hay muy pocos datos disponibles procedentes del sector de telecomunicaciones, servicios de atención al cliente/usuarios en la Administración local y regional y en los servicios de empleo.

Servicios de la Administración central (servicios de empleo y penitenciarios)

El proyecto abarcó dos servicios ofrecidos por las Administraciones centrales o federales: los servicios de empleo y penitenciarios. Existe una brecha de datos sobre violencia y acoso en los servicios de empleo, mientras que las formas más graves de violencia y acoso de terceros se encuentran en el sector penitenciario.

La población penitenciaria presenta unos niveles altos de aumento de problemas complejos de salud mental; por ejemplo, en Reino Unido, uno de cada cuatro internos tiene un trastorno por déficit de atención e hiperactividad (*The Guardian*, 1 de junio de 2022), que el personal penitenciario no está suficientemente formado para tratarlo. El reciente incremento de la violencia y acoso de terceros en una serie de Estados miembros de la UE se relaciona con unas condiciones laborales de insuficiente calidad, la masificación y la escasez de personal, y la limitación de recursos para cambiar hacia un modelo de reintegración y rehabilitación (FSESP/ Vereycken y Ramioul, 2019). La encarcelación y las restricciones graves a la autonomía se ven agravadas por la superpoblación carcelaria, la falta de personal, la ausencia de privacidad, y un acceso inadecuado a la educación o a otras instalaciones recreativas. Además, los internos experimentan violencia estructural, definida como “formas estructurales, sistémicas o institucionales que impiden a las personas el acceso a los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas y lograr una calidad de vida que de otro modo sería posible”. (Instituto Ludwig Boltzmann, 2021:20).

Un entorno laboral deficiente y un centro de trabajo hostil han propiciado una cultura de la intimidación, agresión y violencia, convirtiéndose en un problema creciente del que, según un informe de la Inspección de trabajo holandesa, el 79 % de las instituciones penitenciarias informa (FSESP, 2013). La investigación en Dinamarca revela que el 34 % de los funcionarios de prisiones ha experimentado situaciones donde su propia vida ha corrido peligro, mientras que más de la mitad (52 %) había padecido violencia física (Østergaard Larsen et al., 2020).

La prevalencia de amenazas y violencia asociadas al trabajo puede derivar en trastornos de estrés postraumático (PTSD). En el sistema penitenciario de Dinamarca, el 27,1 % de los funcionarios de prisiones, agentes penitenciarios, vigilantes y guardias de tránsito penitenciario presenta síntomas de PTSD, depresión, ansiedad o estrés, a niveles más elevados que los encontrados en la Policía o Fuerzas Armadas (Østergaard Larsen et al., 2020). En otro estudio, se registra un PTSD en los centros penitenciarios mucho más alto en comparación con la atención a mayores, la psiquiatría y en los colegios especiales (Andersen et al., 2019). Aunque los datos determinan que, por lo general, las mujeres presentan los índices más altos de estrés y PTSD, la proporción de hombres que padecen síntomas de PTSD es más elevada entre el personal penitenciario, mientras que la proporción es más elevada para las mujeres que padecen estrés (Østergaard Larsen et al. 2020). Esto podría sugerir que las mujeres gestionan mejor y cuentan con mejores estructuras de apoyo fuera y dentro del trabajo que contribuyen a generar resiliencia.

Entre los factores de riesgo a tener en cuenta figuran: el género, al igual que la etnicidad, la personalidad, la experiencia de apoyo, las actitudes personales frente al trabajo, la

cultura del centro de trabajo, como es una cultura del trabajo machista, y el aumento de las mujeres encarceladas con problemas de salud mental y adicciones y experiencias de violencia doméstica. En un estudio danés, el 68 % del personal penitenciario que son mujeres ha sido objeto de una atención sexual no deseada, en comparación con el 20 % del personal masculino (Østergaard Larsen et al., 2020). A menudo, no se llega a tener en cuenta en las cárceles el hecho de que muchas de las internas han sido víctimas de episodios repetidos de violencia y violencia doméstica, y que esta se reproduce como una violencia continuada (Natacha Chetcuti-Osorovitz, 2021). En un seminario de la FSESP, Natacha Chetcuti-Osorovitz habló de la importancia de reconocer las vulnerabilidades a las que se enfrentan las internas, muchas víctimas ellas mismas de violencia, y que son necesarias herramientas para garantizar que “por ser víctima de violencia no hay que actuar con violencia”. En su reciente libro, basado en las entrevistas realizadas a 42 internas, 35 de ellas habían sido víctimas de violencia, muchas como resultado de la prostitución o violencia económica (se controla la economía para mantener la dependencia en el abusador), y todas habían pasado por situaciones sociales difíciles, incluyendo experiencias de racismo, que merman la autoestima y la autovaloración. Descubrió que la privatización de los comedores de los centros penitenciarios tiene un impacto negativo desproporcionado sobre las internas.

Las condiciones laborales y la dotación de personal son fundamentales para comprender el aumento del índice de violencia y acoso de terceros. Una investigación sobre las condiciones de empleo en los centros penitenciarios de Suecia, Reino Unido, Italia y Grecia, reveló un deterioro significativo de las condiciones laborales en los últimos años (FSESP/ Vereycken y Ramioul, 2019). El sindicato holandés FNV (que incorpora al anterior sindicato de servicios públicos, Abvakabo) señala que debido a los recortes en el gasto y de personal no se llevaron a cabo las iniciativas planificadas para abordar la violencia. Según el *hotline* para el personal que trabaja en las cárceles, los problemas se han agravado como resultado del incremento de las cargas de trabajo y la insuficiente dotación de personal. La situación empeoró durante el covid-19, con la superpoblación penitenciaria, y el empeoramiento de las condiciones de detención y aislamiento, que incrementaron los riesgos de infección y enfermedad por covid-19 entre los internos y el personal penitenciario. Se han hecho repetidos llamamientos a favor de políticas para las prisiones que se centren en la prevención y formación del personal; mejores condiciones laborales, mejores niveles salariales y de dotación de personal; y para la reducción de la población penitenciaria a través de una mejora de las políticas de prevención centradas en la rehabilitación y reintegración y las inversiones en servicios públicos, incluidos los servicios destinados a la violencia doméstica (FSESP, 2021; EuroPris, 2021; Parlamento Europeo 2017; FSESP/Vereycken y Ramioul 2019).

Servicios de atención al usuario/consumidor en la Administración local y regional

En comparación con otros sectores, en la Administración local y regional hay escasez de datos sobre el alcance de la violencia y acoso de terceros, aunque las pruebas recopiladas por los interlocutores sociales para la Administración local y regional muestran el aumento de los niveles de violencia y acoso verbal, psicológico y en línea, contra trabajadores que tratan directamente con el público (FSESP y CMRE, 2022). Pruebas anecdóticas muestran un aumento sustancial de los niveles de agresión, impaciencia y frustración por parte de los ciudadanos en general que acceden a los servicios de la Administración local y regional.

En Italia, una investigación realizada en 2018 reveló que nueve de cada diez trabajadores sociales municipales había sido víctima de violencia y agresión, siendo pocos los trabajadores que notificaron el problema, ya que muchos lo consideran como “parte del trabajo” (FSESP et al., 2022). Solo el 26 % de trabajadores notificó la violencia y acoso de terceros a las fuerzas del

orden y solo el 8 % lo notificaron a la Administración local, lo que demuestra una tendencia preocupante de falta de seguridad y protección del personal. En 2018, la encuesta danesa sobre salud y el entorno laboral (Arbejdstilsynet, 2018), en los 12 meses anteriores, el 21 % de los empleados en la Administración regional había padecido amenazas de violencia y el 14 % violencia física en el trabajo, con una mayor frecuencia de violencia o amenazas en el ámbito de la psiquiatría y en empresas sociales. Durante el confinamiento, el personal que teletrabajó se vio afectado por el acoso en línea y la violencia doméstica, mientras que los trabajadores que continúan prestando servicios esenciales de primera línea, en contacto directo con los ciudadanos, hacen frente a un incremento de los riesgos procedentes de los usuarios de estos servicios que son más agresivos, provocadores y están más frustrados.

Sector escolar

En el sector de la enseñanza, los datos revelan niveles altos de violencia y acoso de terceros, como acoso verbal, acoso y amenazas digitales, que tienen un impacto negativo sobre el entorno laboral, el compartimiento de los estudiantes y la salud y bienestar de los docentes (Andersen et al. 2021a y 2021b). Un estudio nacional del sindicato de docentes de Dinamarca (DLF) y del centro nacional de investigación sobre el entorno laboral reveló que el 56 % de los profesores informan de un comportamiento agresivo de los alumnos en forma de acoso, amenazas, y violencia (Winding et al., 2022).

Otra encuesta muestra que alrededor del 6.6 % de trabajadores del sector educativo había padecido hostigamiento o acoso frente a la media del 5 % los 27 de la UE (ETUCE, 2010). Un estudio anterior de 2009 en Dinamarca, EE UU y Polonia reveló que la violencia escolar se había convertido en un fenómeno cada vez más generalizado (Kowzan, 2009). El sindicato de docentes de Alemania, VBE, reveló que la violencia escolar afecta a uno de cada cuatro del total de los centros educativos (Pearson, 2018). En Bulgaria, se detectaron niveles altos de violencia y acoso de terceros contra los docentes. Una encuesta nacional de CITUB (2018) encontró pruebas generalizadas de violencia y acoso de terceros, siendo mayor en las profesiones feminizadas, como la docencia. La encuesta señala que aunque el 40 % de los empleadores está preocupado por la violencia y el acoso, solo el 25 % había puesto en marcha medidas para su prevención. Una encuesta llevada a cabo por el sindicato de profesores de Bulgaria que documentaba altos niveles de violencia y acoso de terceros, reveló que el 65 % de los profesores había padecido violencia psicológica y un 2.5 % violencia física. Los actos violentos fueron perpetrados bien por estudiantes, y/o padres o familiares de los estudiantes. (FSESP et al., 2022).

La pandemia de covid-19 ha tenido un impacto negativo sobre las profesoras, con un creciente aumento del hostigamiento y el acoso en línea (Internacional de Educación, 2021; ETUCE 2021). Las profesoras tuvieron que hacer frente a un estrés añadido debido a que con frecuencia tenían que asumir responsabilidades en el hogar, así como la docencia digital, con un aumento de la carga de trabajo y sin recursos adecuados. Un estudio sobre los docentes y el personal auxiliar llevado a cabo por el Comité de Irlanda del Norte del grupo de educación del Congreso irlandés de Sindicatos (2018) afirmaba que los recortes en educación han empeorado la situación. Cada año, uno de cada tres trabajadores del sector educativo experimenta abuso físico y el 83 % han sido maltratado verbalmente por estudiantes o padres.

Transporte público urbano

Los trabajadores del transporte público urbano se enfrentan a importantes riesgos de violencia por parte de terceros, entre ellos los conductores de autobús y tranvía, cobradores, conductores y servicios presenciales de venta de billetes /atención al cliente, quienes a

menudo definen la violencia y acoso de terceros “como parte de su trabajo”. Los efectos del covid-19 añadieron más riesgos a los trabajadores de transportes, como los pasajeros que rechazaban seguir las medidas de protección para reducir la transmisión vírica durante la pandemia, que derivó en un aumento de abusos físicos y verbales, hostilidad, agresión y acoso sexual dirigido a los trabajadores de los transportes (ETF, 2020; ITF, 2020). Además, una encuesta de ETF anterior a la pandemia reveló un aumento preocupante del acoso, persecución y abuso físico, verbal y no verbal, (ETF, 2017). La encuesta afirmaba que el 63 % de las mujeres trabajadoras del sector de transportes en toda Europa había experimentado recientemente al menos un acto violento; y el 26 % de estas considera que el acoso es parte del trabajo y no informan del problema. Por ejemplo, los cambios en los niveles de dotación del personal de los transportes públicos y en la organización del trabajo, resultaron en más trabajo en solitario y/o una falta de respaldo de seguridad. Los trabajadores de los transportes informan de problemas de salud como ansiedad, estrés, insomnio, depresión y, a largo plazo, enfermedad física, causados por la violencia y el acoso con “...efectos devastadores sobre la salud física y mental y el bienestar de estas mujeres, y sobre la capacidad para trabajar y relacionarse con la familia, amigos y compañeros de trabajo” (ETF 2017:3). Además, la violencia y el acoso de terceros tienen importantes implicaciones para la seguridad de los pasajeros (Foro Internacional del Transporte, 2018).

En el sector de transportes, un sector donde predominan los hombres y solo el 22 % de los empleos son desempeñados por mujeres, las normas sociales refuerzan los estereotipos sobre la no “pertenencia” de las mujeres al personal de transportes. La violencia y el acoso es un factor importante que afecta al atractivo y retención del empleo femenino en el sector de transportes (OIT, 2013) y está siendo abordado actualmente por la Plataforma de la UE para el cambio para las mujeres en los transportes. Las recomendaciones comunes de los interlocutores sociales europeos (UITP y ETF, 2014) para promover el empleo de las mujeres dentro del sector de transportes públicos urbanos establece un objetivo ambicioso para aumentar la proporción de mujeres empleadas del 17.5 % en 2011, al 25 % para 2020, y el 40 % en 2035.

Sector de telecomunicaciones

Los trabajadores del sector de telecomunicaciones son un grupo que hace frente a niveles altos de violencia y acoso de terceros, que afecta particularmente a los trabajadores dedicados a la instalación de infraestructuras y reparaciones, servicios de atención al cliente en tiendas y outlets al por menor, y la prestación de servicios en línea, a través de los centros de llamadas, además de en los hogares de los usuarios. En comparación con otros sectores, también se presentan brechas de datos en cuanto a los episodios de violencia y acoso de terceros contra estos trabajadores. Una de las preocupaciones recientes del sector de telecomunicaciones es el incremento de las teorías conspirativas, vinculadas a un extremismo político, el enfado del Estado, y la justificación de las agresiones, sobre todo por parte de personas con un grado alto de paranoia. Esto ha derivado en creencias conspirativas contra la red de 5G, que se considera que es una tecnología transmisora del covid-19 (Jolley y Patterson, 2020). En Reino Unido, Irlanda y Países Bajos, los ataques físicos y verbales perpetrados contra los trabajadores de telecomunicaciones (ETNO, GSMA y ENI-Europa 2020), como son las amenazas de violencia, amenazas de muerte, violencia física y verbal, destrucción del equipo de instalación de redes, infraestructuras de 5G y postes de telefonía móvil (*The Guardian*, 7 de mayo de 2020). La supervisión de estos incidentes por parte de ETNO y GSMA en 2020 reveló 120 ataques a redes móviles, como son el incendio de infraestructuras críticas de telecomunicaciones en diez países europeos, poniendo en riesgo de lesiones a trabajadores, ciudadanos y atacantes. Los ataques contra los trabajadores esenciales y las infraestructuras vitales interrumpen los servicios de emergencia, poniendo en peligro la vida (Jolley y Patterson, 2020). Se han hecho llamamientos

generalizado para que cese esta violencia, un ejemplo es la declaración publicada en común por ETNO, GSMA y ENI-Europa (2020) con este fin.

Sector hospitalario

La proliferación de encuestas nacionales, europeas e internacionales de los últimos años viene a demostrar la preocupación que existe en torno al aumento de los niveles de violencia y acoso de terceros en hospitales y, más general, en el sector de salud, particularmente desde la pandemia. Las encuestas recientes, como son los datos de EWCTS (Eurofound, 2022b) anteriormente expuestos, apuntan a un incremento significativo desde la pandemia de la violencia y acoso al personal sanitario, considerándose la violencia como algo endémico, independientemente del nivel de desarrollo o seguridad del país (ICN, ICRC, IHF y WMA 2022; Thornton, 2022).

Ha pasado a ser algo habitual que los trabajadores sanitarios informen con frecuencia de agresiones por parte de usuarios de servicios, pacientes y familiares (UE-OSHA 2022b; FSESP, 2017; INMO 2021; Pillinger, 2017). Según Hagedorn-Rasmussen et al., 2021, un paciente con demencia o problemas de salud mental podría tener dificultades para comprender la situación en la que se encuentra en una sala de emergencias hospitalarias. La falta de personal puede contribuir al comportamiento agresivo, particularmente cuando los usuarios de servicios y pacientes tienen necesidades complejas no satisfechas, que son manifestaciones de falta de poder, negación y estrés. Desde la pandemia, el agotamiento y el estrés han pasado a convertirse en un problema mucho mayor de la asistencia sanitaria.

Las encuestas recientes incluyen datos europeos e internacionales que muestran niveles significativos de violencia y acoso de terceros (ICN et al., 2022; EMO, 2022; Eurofound, 2015, 2022), que confirman los estudios nacionales en Bulgaria (CITUB, 2018), República Checa (Ombudsman et al., 2019; Euroeduca, 2010); Dinamarca (Arbeidstilsynet, 2018); Finlandia (Reknes et al. 2017, Instituto finlandés de salud ocupacional, 2021); Alemania (Schablon et al., 2012), Irlanda (Irish Examiner, 2022, INMO, 2021), Italia (FP-CGIL, 2022); y Reino Unido (Asociación médica británica 2022; ICS 2021; *The Guardian*, 1 de junio de 2022; UNISON y Nursing Times, 2021). En resumen, los resultados de estas encuestas apuntan a que entre el 35 % y el 70 % de los trabajadores sanitarios ha experimentado alguna forma de violencia y acoso de terceros. Los niveles más altos de violencia y acoso se producen en las salas de accidentes y emergencias, clínicas ambulatorias y pabellones hospitalarios, particularmente, en la asistencia sanitaria geriátrica y mental.

También falta formación para el personal a fin de que pueda reconocer y gestionar un comportamiento hostil y agresivo, incluyendo cómo evolucionan los actos de violencia y cómo puede el personal interrumpir y alterar una señal, como son los gestos y expresiones verbales agresivas (FP-CGIL 2022; UNISON, 2018). Aunque las encuestas revelan que el personal padece estrés grave por la violencia experimentada, cuanto más formación se preste a los empleados para tratar con estos usuarios agresivos y violentos, menor riesgo corren los empleados de padecer estas agresiones. Al igual que en otros sectores, una afirmación constante es la "normalización de la violencia y el acoso de terceros" y una escasa notificación de estos actos por parte de los trabajadores sanitarios. Los mayores riesgos de violencia y acoso de terceros los padece el personal de enfermería y auxiliares sanitarios, ya que ambos se encuentran en contacto directo con pacientes y tienen que gestionar las vulnerabilidades emocionales que manifiestan estos y sus familiares.

Los niveles altos de demanda, las medidas de austeridad que propician una insuficiencia de

personal y las largas listas de espera han contribuido al aumento de los niveles de violencia y acoso de terceros (HOSPEEM-FSESP, 2021). Además, la desinformación acerca de las vacunas ha suscitado una violencia sin precedentes, como fue el lanzamiento de bombas de fuego contra centros de vacunación en Francia y Polonia y, en algunos países, mediante amenazas a los trabajadores sanitarios y representantes sindicales (FSESP y CMRE, 2022). En Francia, por ejemplo, la violencia y agresiones contra los trabajadores sanitarios ha llevado al gobierno a adoptar medidas para facilitar guardias de seguridad para los trabajadores en sus desplazamientos de ida y vuelta al trabajo (Francia info, 2020). Además, la vulnerabilidad y sufrimiento de los pacientes con complejos problemas sociales y de salud mental suponen otro factor de riesgo añadido que aumenta los niveles de violencia y acoso de terceros (Beque y Mauroux, 2017). El recorte de personal y el aumento del trabajo en solitario añaden más riesgos, cuando es un único miembro del personal el que se encuentra en contacto con un paciente durante las visitas, exámenes, tratamientos o gestión de cuidados en lugares aislados y geográficamente dispersos. Existen medidas de seguridad que pueden ser también inadecuadas, como es la falta de iluminación dentro de los hospitales y áreas de aparcamiento.

2.3 Resultados de la encuesta del proyecto sobre violencia y acoso de terceros

Perspectiva general

La revisión en torno a la aplicación y actualización de las Directrices multisectoriales constituyó una parte importante del proyecto sobre la violencia y acoso de terceros. Entre otoño de 2021 y comienzos de 2022 se realizó una encuesta en línea sobre la violencia y acoso de terceros que comprende los seis subsectores del proyecto. La encuesta se dirigía a las organizaciones de interlocutores sociales nacionales para que les sirviera de base para los webinars del proyecto y las recomendaciones realizadas en el presente informe relativas a la actualización de las Directrices multisectoriales.³

La encuesta recopiló un total de 165 respuestas completas procedentes de 19 países, 59 de sindicatos, 87 de organizaciones de empleadores, y 19 que no se identificaron ni como sindicales ni de una patronal. La Tabla 1 ilustra las 165 respuestas desglosadas por sector, sindicato y empleador. De los sectores comprendidos por el proyecto, el número mayor de respuestas procede del sector penitenciario, seguido por el hospitalario, mientras que el número más elevado de empleadores pertenecía al sector penitenciario. Se llevó a cabo otro análisis de los datos de la encuesta a fin de identificar similitudes y diferencias entre sectores.

³ La encuesta en línea, realizada entre noviembre de 2021 y febrero de 2022, se orientaba a lograr una percepción acerca de la violencia y acoso de terceros, y las respuestas políticas y de otra naturaleza de los interlocutores sociales para la prevención y solución de la violencia y acoso de terceros, con vistas a la actualización de las Directrices multisectoriales. La encuesta se compone de 24 preguntas (20 de elección múltiple y 4 abiertas). Se realizó en 10 lenguas. Se revisó los datos de la encuesta para detectar errores y duplicaciones, y se eliminaron las respuestas incompletas del análisis de los resultados.

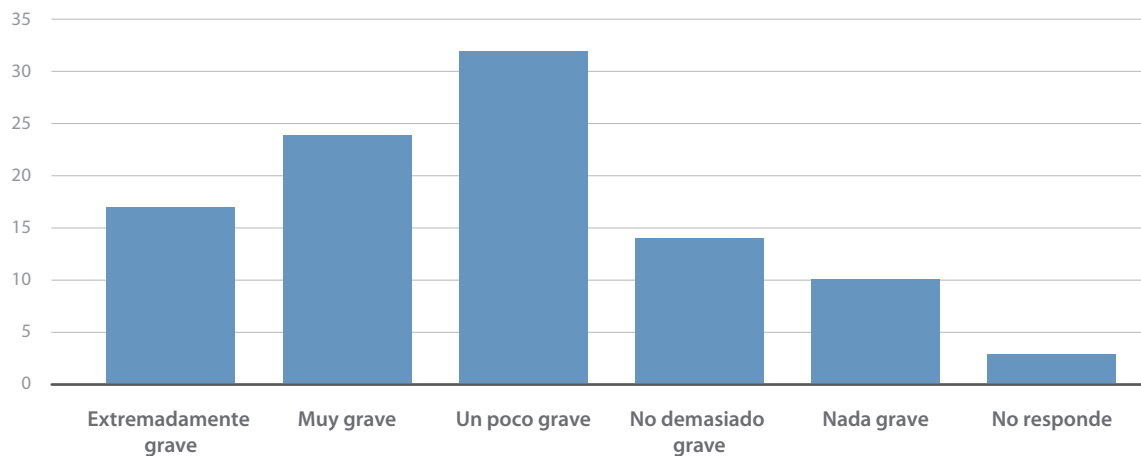
Tabla 1: Respuestas procedentes de sindicatos y patronales (165 respuestas)

Sector	Sindicato	Empleador	No identificado	Total
Servicios de empleo	4	2	0	6
Servicios de atención al usuario: Administración regional	2	3	1	6
Hospitales	16	4	1	21
Centros Penitenciarios	7	44	9	60
Institutos de Secundaria	9	0	0	9
Telecomunicaciones	1	4	0	5
Transporte público urbano	7	11	1	19
Otros	13	19	7	39
Total	59	87	19	165

Gravedad de la violencia y el acoso de terceros e impacto sobre la prestación de servicios

En términos generales, la violencia y acoso de terceros es definida por la mayoría de encuestados como un problema grave (ver la Tabla 1). De los 165 encuestados, el 17 % considera la violencia y el acoso de terceros como un problema extremadamente grave, el 24 % muy grave, y el 32 %, bastante grave. Un número mucho menor opina que no es un problema serio.

Gráfico 1: Grado de gravedad de la violencia y acoso de terceros (%)



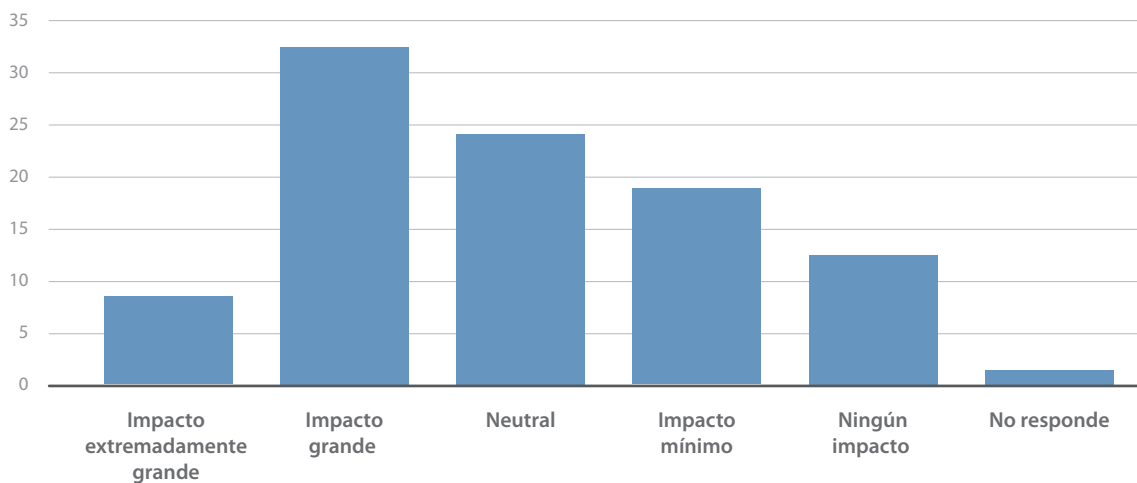
Parece no existir grandes diferencias entre países y sectores en cuanto a la percepción de la gravedad del problema, aunque en los centros penitenciarios, hospitales y funciones cara

al público en la Administración local y regional se considerado como el más grave. Aunque, tanto sindicatos como empleadores lo consideran como un problema grave, los sindicatos que respondieron a la encuesta consideran que existe un mayor nivel de gravedad (el 16 % de los sindicatos, en comparación con el 8 % de los empleadores, que considera que el problema es extremadamente grave ; el 11 % de los sindicatos, en comparación con el 25 % de los empleadores, lo considera muy grave; y el 20 % de los sindicatos cree que es bastante grave, en comparación con el 25 % de los empleadores).

Impacto de la violencia y el acoso de terceros en la prestación de servicios

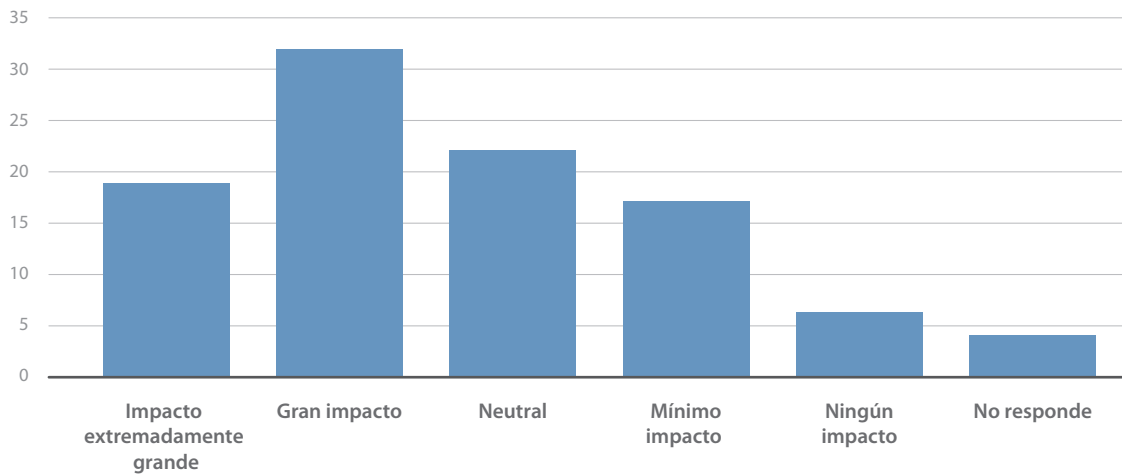
Como se muestra en el Gráfico 2, un tercio (33 %) de los encuestados informa del gran impacto que han tenido la violencia y el acoso sobre la prestación de servicios, y un 9 % considera el impacto como extremadamente grande. Otro 24 % declara que ha tenido un impacto neutral, y el 19 % un impacto mínimo. Existen algunas diferencias entre sectores, y el mayor impacto sobre la calidad de los servicios se registra en el sector penitenciario, hospitalario y centros educativos de secundaria, seguidos por el transporte urbano, telecomunicaciones, servicios de empleo y servicios cara al público de la Administración local y regional.

Gráfico 2: Impacto de la violencia y el acoso de terceros sobre los servicios, todos los sectores (%)



El impacto mayor, del que informa el 40 % de los encuestados, parece detectarse en cómo se lleva a cabo la prestación de servicios, incluidos los servicios menos personalizados; el 17 % de los encuestados abandona el servicio, y el 5 % de los encuestados se ve obligado a cambiar a los servicios digitales por razones de seguridad. La mayoría de encuestados afirma que el covid-19 ha tenido un impacto grande o extremadamente grande sobre la violencia y acoso de terceros, dato que confirma una investigación de ámbito europeo sobre el aumento reciente de la violencia y acoso de terceros desde el brote de pandemia. El Gráfico 3 muestra que el 19 % de los encuestados indica que ha tenido un impacto extremadamente grande, un 32 % un gran impacto, un 22 % un impacto neutral, el 17 % un impacto mínimo, y el 6 % ningún impacto.

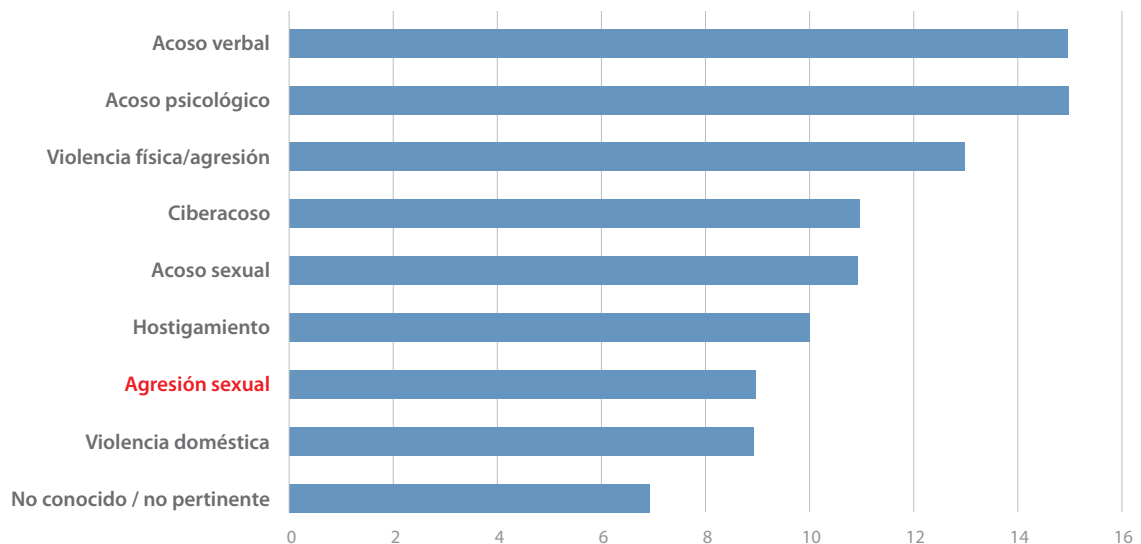
Gráfico 3: Impacto del COVID-19 sobre la violencia y acoso de terceros, todos los sectores (%)



Varios tipos de violencia y acoso de terceros

El Gráfico 4 muestra los diferentes tipos de violencia y acoso de terceros a lo largo de los sectores, y muestra que el acoso verbal, seguido por el acoso psicológico y la violencia/agresión física, son las formas más comunes. Del total de actos de violencia y acoso de los que se informa, el 15 % fue un acoso verbal, el 15 % acoso psicológico, el 13 % violencia y acoso físicos, seguido por el ciberacoso (11 %), acoso sexual (11 %), persecución (10%), y violencia doméstica (10 %). El 7 % restante desconoce cuáles son las principales formas de violencia y acoso en su sector.

Gráfico 4: Principales tipos de violencia y acoso de terceros, todos los sectores (%)



Se observan algunas diferencias por sectores. La violencia física es mayor en los sectores penitenciario, hospitalario y de transportes, mientras que las formas de acoso verbal, psicológico y sexual se sitúan a niveles similares a lo largo de todos los sectores. En el sector de telecomunicaciones, la violencia física y el acoso verbal se sitúan a la cabeza, mientras que en el sector de transportes es el acoso verbal, seguido de la violencia física. En los institutos de

secundaria, servicios de empleo y de atención al usuario cambia ligeramente, siendo el acoso verbal el principal problema, seguido por el acoso psicológico y la violencia física. En el sector penitenciario, el acoso verbal es el primer problema, seguido por la violencia física.

En cuanto a las medidas introducidas para evitar y solucionar la violencia y acoso de terceros, muchos interlocutores sociales no han aplicado medidas para dar una respuesta. La Tabla 2 muestra las medidas más comúnmente mencionadas por los encuestados procedentes de sindicatos o la patronal ("sin identificar", son los encuestados que no se identifican como de un sindicato o patronal). De las 165 respuestas de 21 organizaciones (7 sindicatos, 12 empleadores, 2 sin identificar), que representan al 13 % del total de los encuestados, se desprende que no eran conocedores de alguna medida introducida para acabar con la violencia y acoso de terceros, mientras que los encuestados restantes informan de al menos una medida introducida.

Tabla 2: Iniciativas introducidas contra la violencia y acoso de terceros

	Sindicato	Empleador	No identificado	Total
Sensibilización/ comprensión del problema	33	47	8	88 (53%)
Apoyo a los empleados víctimas de violencia y acoso de terceros	23	53	8	84 (51%)
Aplicación de los procedimientos de denuncias	16	52	7	75 (45%)
Supervisión y seguimiento de las denuncias	20	46	8	74 (44%)
Inclusión de la evaluación de riesgos y planes de prevención	25	35	5	65 (40%)
Acuerdos de negociación colectiva	26	23	6	55 (33%)
Intercambio de buenas prácticas entre los agentes sociales	22	25	4	51 (31%)
Marco político para evitar y gestionar la violencia y acoso de terceros	14	31	6	51 (31%)
Integración de la salud y seguridad laboral	18	25	3	46 (28%)
Campañas informativas dirigidas a terceros	16	10	1	27 (16%)
Grupos de presión/campañas para una nueva legislación	13	3	0	16 (10%)
Asociaciones con ONG/asociaciones comunitarias	4	6	1	11 (7%)
Otros	4	8	2	14 (8%)
Ninguna medida introducida	7	12	2	21 (13%)

La iniciativa más citada en la encuesta es la sensibilización, de la que informan el 53 % de los encuestados, entre cuyos ejemplos figuran la información y formación, y para promover una mejor sensibilización entre los trabajadores y directivos acerca de la violencia y acoso de terceros. A continuación, le sigue el apoyo a las víctimas, quienes podrían verse dañadas física o psicológicamente por la violencia y acoso de terceros y que es mencionada por el 51 % de los encuestados como un problema, incluyendo los servicios de apoyo específicos como parte, por ejemplo, de los programas de apoyo y de salud laboral prestados por la empresa al empleado. El establecimiento de procedimientos de denuncia y notificación son otro importante ámbito de actividad del que informa el 45 % de los encuestados, al igual que la supervisión de denuncias, que es mencionada por el 44 %. Aunque existen procedimientos de denuncia, los sindicatos agregan que los trabajadores en general no informan de la violencia y acoso de terceros, bien debido a una confianza limitada en el mecanismo o a que es considerada como parte de su trabajo. Entre las buenas prácticas figura el desarrollo de mecanismos de notificación confidencial y en línea y la sensibilización para animar a los trabajadores a que informen sin represalias.

Un resultado importante de esta investigación, y un avance relativamente reciente, es la incorporación de la violencia y el acoso de terceros en las evaluaciones de riesgo y planes de prevención, como afirma el 40 % de los encuestados. En relación con esto, solo el 28 % de los encuestados afirma que están solo integrados en las políticas de OSH. Es evidente que los sindicatos y empleadores se encuentran solo al inicio del desarrollo de programas de evaluación de riesgos y de OSH que abarquen la prevención contra la violencia y acoso de terceros, y, en algunos casos, se han desarrollado evaluaciones de riesgos individualizadas por separado.

En términos de acuerdos de negociación colectiva, solo el 33 % de los encuestados informa de cláusulas sobre violencia y acoso de terceros, que resultan en unos procedimientos mejores, respuestas colectivas y una mejor confianza. Sin embargo, garantizar la aplicación completa de un acuerdo de negociación colectiva supone un problema constante. Un 31 % de los encuestados informa de la existencia de un marco político para la prevención y gestión del problema. Contar con un marco político, además de los acuerdos de negociación colectiva, puede ser clave para la creación de códigos de conducta, mecanismos de notificación y denuncia, la prevención y evaluación de riesgos, y para formación y sensibilización, entre otras áreas. Un 31 % de los encuestados informa sobre el intercambio de buenas prácticas entre los interlocutores sociales, y solo un 16 % informa de campañas de información específicamente dirigidas a terceros. Algunas organizaciones han participado en campañas específicas a favor de una nueva legislación que incluya la prevención y/o las obligaciones de los empleadores a la hora de abordar la violencia y acoso de terceros, como son las campañas nacionales para la ratificación del Convenio 190 de la OIT, del que informan el 10 % de los encuestados. La medida de la que se informa con menor frecuencia es la relativa a las colaboraciones con ONG y asociaciones comunitarias para la derivación hacia servicios de asesoramiento especializado y/o de violencia doméstica y las asociaciones con organizaciones que puedan contribuir a aumentar la sensibilización y la formación, como declara solo el 13 % de los encuestados. Esto apunta a una de las diversas áreas que requieren de una mayor orientación.

Además, como muestra la Tabla 3, las iniciativas de las que se informan derivan de varios marcos políticos, siendo el más citado una política o acuerdo sobre el entorno laboral o OSH, una política o acuerdo sobre cualquier forma de violencia y acoso, y las medidas políticas independientes sobre violencia y acoso de terceros. En total, el 60 % de los encuestados declara que algunas medidas son acordadas en común, solo el 13 %, que fueron acordadas en común,

el 7 %, acordadas por la patronal, el 13 % solo de la parte sindical, mientras que el 7 % informa de que no se ha acordado ninguna medida.

Tabla 3: Tipos de medidas políticas introducidas

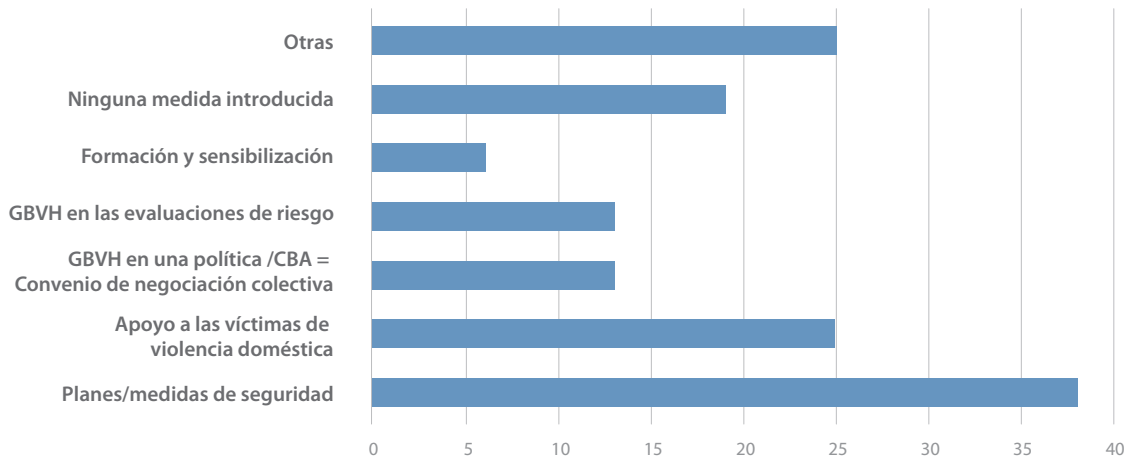
	Sindicato	Empleador	No identificado	Total
Entorno laboral/OSH	18	28	7	53
Cualquier forma de violencia y acoso en el trabajo	11	27	5	43
Medidas/políticas independientes sobre violencia y acoso de terceros	9	10	1	20
No se introdujeron medidas políticas relevantes	10	14	5	29
Otras	2	2	0	4
No contesta	9	6	1	16
Total	59	87	19	165

Violencia y acoso de género (GBVH)

Como define el Convenio nº 190 de la OIT (arriba mencionado), la violencia y acoso de género suponen una forma de violencia y acoso dirigido hacia una persona por razón de sexo o género, e incluye el acoso sexual. Es resultado de la desigualdad en las relaciones de poder y las normas sociales perjudiciales, que causan desigualdades de género en el trabajo, incluida la brecha salarial de género.

Ante el creciente nivel de casos reportados de violencia y acoso de género, un objetivo importante de la investigación es la identificación de respuestas políticas de género y negociaciones que puedan contribuir a prevenir y abordarlos. Solo el 45 % de los encuestados informa de la existencia de políticas, acuerdos u otro tipo de iniciativas orientados a abordar la violencia y el acoso desde una perspectiva de género. Como ilustra el Gráfico 5, el 37 % de los encuestados han introducido planes de seguridad, el 25 %, apoyo a las víctimas, el 14 %, tenía una política o un acuerdo de negociación colectiva contra la violencia y el acoso de género, y el 6 % formación y sensibilización. El 19 % informa de que no se ha introducido medida alguna. Estos resultados apuntan a la necesidad de un mayor asesoramiento sobre violencia y acoso de género a fin de contribuir a su incorporación en las políticas y procedimientos.

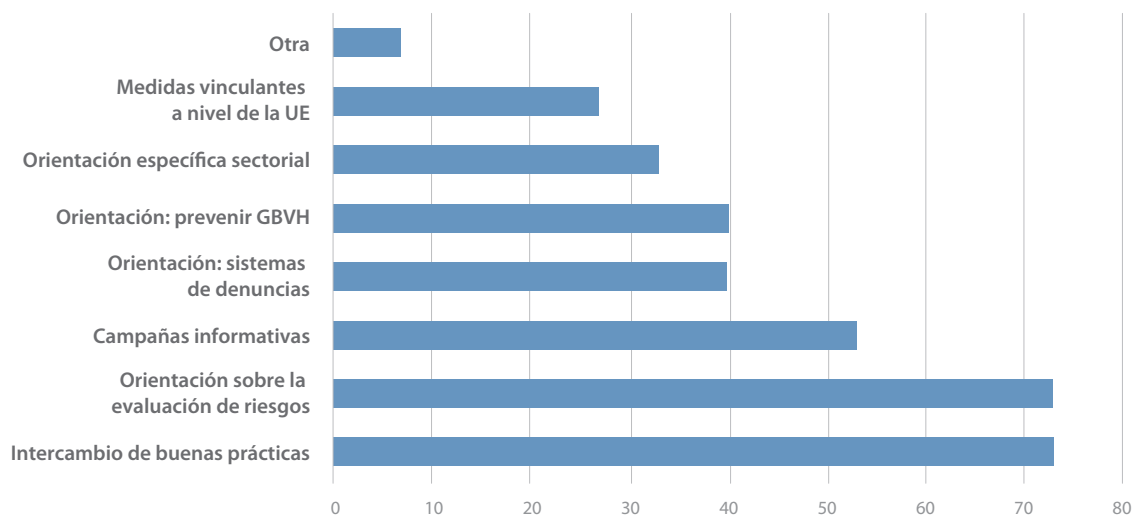
Gráfico 5: Medidas para prevenir y solucionar GBVH de terceros, en todos los sectores (%)



Sensibilización y actualización de las Directrices multisectoriales

Se pidió a los encuestados que informaran sobre las medidas que, en su opinión, podrían contribuir a que los agentes sociales prevengan y aborden la violencia y acoso de terceros. Como muestra el Gráfico 6, las medidas sugeridas más importantes se refieren a las buenas prácticas compartidas y al asesoramiento para la evaluación de riesgos, seguido por las campañas informativas para terceros, los sistemas de denuncias eficaces y fiables, asesoramiento sobre violencia y acoso de género y una orientación más detallada y específica por sectores sobre la violencia y acoso de terceros. Además, el 27 % de los encuestados, principalmente sindicatos, destaca la necesidad de medidas vinculantes sobre violencia y acoso de terceros a nivel de la UE.

Gráfico 6: Medidas para ayudar a los agentes sociales a acabar con la violencia y acoso de terceros (%)



En relación con las Directrices multisectoriales, la encuesta indica el nivel de sensibilización acerca de estas. En términos generales, el 70 % de los encuestados indica no tener conocimiento de las Directrices. Los empleadores mostraron un mayor conocimiento, en comparación con los sindicatos, y todos los sectores muestran unos niveles de sensibilización bajos, similares. El mayor nivel de sensibilización se encuentra en el sector educativo y el más bajo en el sector penitenciario. Un número un poco mayor de empleadores son conocedores de las Directrices en comparación con los sindicatos, aunque se cree que el proyecto, y la participación de sindicatos y empleadores en los webinars del proyecto habrían contribuido a aumentar la sensibilización acerca de las Directrices, incluyendo la actualización de las mismas. La encuesta preguntó también acerca de alguna idea sobre cómo se podrían actualizar las Directrices, y los encuestados destacan la necesidad de medidas sobre violencia y acoso de terceros legalmente vinculantes, un mejor seguimiento de los casos de violencia y acoso de terceros, más asesoramiento específico por sectores, disposiciones más firmes sobre violencia y acoso de género y mejorar la integración de la violencia y acoso interno y exterior.

Esto no
es parte
de mi trabajo

Sección 3: Marco político y jurídico sobre violencia y acoso de terceros

Esta sección aporta una visión general de los marcos políticos y jurídicos nacionales, europeos e internacionales que son pertinentes para la violencia y acoso de terceros.

3.1 Marcos político y jurídico de la Unión Europea (UE)

El marco jurídico pertinente de la UE incluye directivas sobre la igualdad de trato y la no discriminación, y la seguridad y salud laboral (OSH), ninguna de las cuales hace referencia explícita a la violencia en el trabajo, bien interna o exterior. Aunque su aplicación es pertinente en situaciones donde el acoso sexual o el acoso son perpetrados por terceros, sigue siendo una importante brecha política de la UE. Las únicas medidas políticas europeas que se refieren a la violencia y acoso de terceros son el acuerdo intersectorial europeo sobre la violencia y el acoso, acordado en 2007 por los interlocutores sociales y las Directrices multisectoriales de 2010, en las que se centra el presente informe.

Acuerdo marco europeo sobre violencia y acoso en el trabajo (BusinessEurope et al. 2007). El acuerdo firmado por los interlocutores sociales europeos reconoce que las “diferentes formas de acoso y violencia... pueden ser físicas, psicológicas y/o sexuales” y que la violencia y el acoso puede producirse “entre compañeros, entre superiores y subordinados o por terceros como clientes, usuarios, pacientes o alumnos.” Se han introducido leyes y acuerdos sectoriales y nacionales para aplicar el acuerdo, incluso mediante acuerdos de los interlocutores sociales en Francia, Italia, Dinamarca y Países Bajos (Business Europe et al., 2011).

El acoso y el acoso sexual se definen en las Directivas sobre la no discriminación, relativas al Código laboral y en relación con el acceso y prestación de bienes y servicios, entre las que figuran:

- Igualdad de trato entre mujeres y hombres en relación con el acceso al trabajo, la formación, la promoción y las condiciones laborales (Directiva 2006/54/CE)
- Igualdad de trato entre mujeres y hombres en relación con el acceso y prestación de bienes y servicios (Directiva 2004/113/CE)
- Igualdad de trato por motivos de religión o creencia, discapacidad, edad u orientación sexual en el empleo y ocupación (Directiva 2000/78/CE)
- Igualdad de trato entre personas, independientemente de su origen étnico o racial, en relación con el acceso al trabajo, formación, condiciones laborales, afiliación a una organización profesional (empleador o sindicatos), educación, seguridad social y atención sanitaria, y en cuanto al acceso y suministro de bienes y servicios, incluida la vivienda (Directiva 2000/43/CE)

Las Directivas establecen el fundamento de las leyes nacionales para abordar a nivel nacional el acoso, acoso sexual y el acoso racial como una forma de discriminación.

En el caso de la Directiva 2006/54/CE, el acoso sexual se define como una forma de discriminación sexual "...una 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". Hace una referencia a la función de los empleadores, "...debe alentarse a los empresarios y a los responsables de la formación profesional a tomar medidas para combatir toda clase de discriminación por razón de sexo y, en particular, a tomar medidas preventivas contra el acoso y el acoso sexual en el lugar de trabajo y en el acceso al empleo, a la formación profesional y a la promoción, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales".

En las Directivas 2000/43 y 2004/113, el acoso se define de la misma forma "...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".

En la práctica, los interlocutores sociales han intentado abordar la violencia y el acoso de terceros como un problema de salud y seguridad laboral (OSH), como prevé la Directiva marco sobre OSH (89/391/CEE).

Directiva 89/391/CEE relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, establece el marco y los principios para la prevención y protección de los trabajadores frente a los accidentes y enfermedades laborales, la protección de la salud y la seguridad, y la prevención, evaluación y eliminación de factores de riesgo y accidentes, con la participación de los trabajadores y sus representantes, para "...alentar las mejoras para la salud y seguridad de los trabajadores en el desempeño de sus funciones".

Aunque la Directiva marco no define la violencia o el acoso, se deduce que la violencia y el acoso, incluyendo la violencia y acoso de terceros, supone un riesgo grave de OSH y que los factores psicosociales repercuten en la salud física y mental, y el bienestar. La Directiva estipula que el empleador tiene el deber de llevar a cabo una evaluación de riesgos y adoptar todas las medidas razonables a fin de evitar las amenazas identificadas. También permite a los trabajadores abandonar su puesto laboral físico en caso de un "peligro grave, inminente, o inevitable", pero no especifica los riesgos psicosociales o riesgos de violencia y acoso de terceros. Las propuestas para una nueva Directiva sobre los riesgos psicosociales en el trabajo han sido realizadas por la CES (2018) y Eurocadres a través de la plataforma EndStress.eu⁴, con el respaldo del Parlamento Europeo (2022).

El **marco estratégico de la UE sobre salud y seguridad ocupacionales 2021-2027** (Comisión Europea, 2022) es la primera estrategia de OSH que hace una referencia específica a la violencia y el acoso en el trabajo dentro del contexto de la Decisión del Consejo propuesta por la Comisión por la que, en interés de la UE, se autoriza a los Estados miembros a la ratificación del C190 de la

⁴ <https://www.eurocadres.eu/news/the-endstress-eu-campaign-reaches-the-european-parliament/>

OIT, y la próxima propuesta legislativa sobre la prevención y lucha contra la violencia de género contra las mujeres y la violencia doméstica, como se anunció en la Estrategia sobre Igualdad de Género de 2020-2025. El marco estratégico reclama también “fortalecer la preparación ante futuras crisis sanitarias potenciales” y la “necesidad de concebir posibles perspectivas sobre el futuro de la salud laboral”. Un importante avance ha sido el acuerdo recientemente alcanzado junto a la Comisión Europea (2022) para que los Estados miembros reconozcan el **covid-19 como una enfermedad laboral**.

La Directiva 2012/29/UE, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo, comprende unas normas mínimas comunes sobre los derechos, apoyo y protección a las víctimas. La Directiva consolida los derechos de las víctimas de un delito, otorgándoles un nivel mínimo de derechos, protección, apoyo y acceso a la justicia, independientemente de su nacionalidad y el lugar de la UE donde se produzca el delito. La Directiva prevé la protección contra las represalias y la reincidencia, por ejemplo, cuando un trabajador informa de un delito, o inicia un procedimiento jurídico, que podría repercutir potencialmente sobre el centro de trabajo.

En marzo de 2022, la Comisión Europea publicó una **propuesta Directiva sobre la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica**, la primera Directiva de este tipo en la UE. Aunque se orienta a la aplicación del Convenio de Estambul⁵ en la legislación de la UE y a que los Estados miembros asuman la responsabilidad de adoptar acciones coordinadas para acabar con la violencia contra las mujeres, algunos interlocutores sociales han manifestado cierta preocupación acerca de la referencia limitada que se hace a la función de los interlocutores sociales y la negociación colectiva para acordar medidas que erradiquen la violencia contra las mujeres en el ámbito laboral, y particularmente, la violencia y acoso de terceros, y la prevención de la violencia y acoso de género⁶, incluido el permiso remunerado para abordar los efectos de la violencia doméstica en los centros de trabajo. Esto causaría una brecha política en el enfoque integral orientado a abordar la violencia contra las mujeres en el ámbito laboral, incluyendo la violencia doméstica, la digitalización y la ciberviolencia, y la función vital desempeñada por los interlocutores sociales.

Algunos de los interlocutores sociales del proyecto sobre violencia y acoso de terceros (FSESP, CESI, ETUCE, CMRE, 2021) presentaron una Declaración común a la Comisión Europea en la

⁵ El Convenio del Consejo de Europa para la prevención y lucha contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul) establece medidas para la protección de las mujeres frente a cualquier forma de violencia, y la prevención, y para perseguir y eliminar la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica. Se refiere al acoso sexual fundamentándose en que: “Las Partes adoptarán las medidas legislativas o de otro tipo necesarias para que toda forma de comportamiento no deseado, verbal, no verbal o físico, de carácter sexual, que tenga por objeto o resultado violar la dignidad de una persona, en particular cuando dicho comportamiento cree un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, sea castigado con sanciones penales u otro tipo de sanciones legales.” (Artículo 40). También hace un llamamiento a los empleadores: “...animando a los empleadores, incluidos los del sector privado, a promover la participación de las mujeres en el mercado laboral y adoptar políticas que reconozcan a la violencia como un obstáculo para la capacidad de empleo de la mujer.” (artículo 12).

⁶ El artículo 37 sobre formación e información para los profesionales declara que: “Las personas con funciones de supervisión en el lugar de trabajo, tanto en los sectores público como privado, deben recibir formación sobre cómo reconocer, prevenir y abordar el acoso sexual en el trabajo, incluyendo las evaluaciones de riesgo relativas a los riesgos de salud y seguridad laboral, prestar apoyo a las víctimas afectadas y responder de manera adecuada. Estas personas, y los empleadores, recibirán información sobre los efectos de la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica en el trabajo y sobre el riesgo de violencia de terceros.” El artículo 21 plantea las órdenes de protección que “...prohíben al delincuente o sospechoso entrar en el domicilio o lugar de trabajo de la víctima o que se ponga en contacto con la víctima o con las personas a su cargo de cualquier forma.”

reclaman coherencia política y que la Directiva esté firmemente fundamentada en un enfoque de OSH y de acuerdo con el C190 y R206 de la OIT, además de medidas para mitigar los efectos de la violencia doméstica en el ámbito laboral. La CES (2022) y el Comité Económico y Social Europeo (CESE, 2022) plantearon otros temas relativos a la centralidad del diálogo social y la negociación colectiva, la evaluación de riesgos con perspectiva de género y los derechos a un permiso remunerado, además de ayudas para las víctimas de violencia doméstica en el lugar de trabajo.

3.2 Organización Internacional de Trabajo

El Convenio nº 190 y la Recomendación nº 206 que lo acompaña de la OIT son los primeros instrumentos internacionales para abordar la violencia y el acoso, incluyendo la procedente de terceras partes, como parte de un enfoque progresivo, inclusivo e integral para acabar con cualquier forma de violencia y acoso en el ámbito laboral.

Incluye cualquier tipo de acuerdo laboral y contractual, con normas establecidas para un contexto más general de salud y seguridad laboral, la igualdad de género, la no discriminación y los derechos fundamentales al trabajo, incluida la libertad de asociación y negociación colectiva para la eliminación de la violencia y el acoso. El preámbulo del Convenio reconoce "...el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género".

A efectos del Convenio, el artículo 1 define la violencia y el acoso de la forma siguiente:

(a) la expresión "violencia y acoso" en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y

(b) la expresión "violencia y acoso por razón de género" designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

El C190 aborda la **violencia y el acoso de terceros**, como son clientes, usuarios, estudiantes, alumnos y personas en general, como parte de una definición integral sobre cualquier forma de violencia y acoso, en vez de tratarlos como un fenómeno independiente. El Convenio declara que las leyes y obligaciones sobre los empleadores "deben considerar la violencia y acoso de terceros, cuando proceda". Es la primera vez que se incluye la violencia y el acoso de terceros, junto a la violencia doméstica, como parte de una definición integral en un Tratado internacional sobre violencia y acoso. Esto va más allá del marco jurídico actual de la UE, que actualmente no define la violencia y el acoso de terceros, ni establece obligaciones explícitas para los empleadores con el fin de prevenir y abordar la violencia y acoso de terceros, incluida la violencia doméstica y los efectos de la digitalización.

La violencia doméstica es otra forma de violencia y acoso del centro de trabajo, comprendida en C190 y R206, que reconoce las responsabilidades de los empleadores para mitigar los efectos de la violencia doméstica en el centro de trabajo.

Violencia doméstica: disposiciones en C190 y R206

Convenio nº 190 de la OIT:

“Considerando que la violencia doméstica puede afectar al empleo, la productividad así como la seguridad y salud, y que los gobiernos, las organizaciones de empleadores y de trabajadores y las instituciones del mercado de trabajo pueden contribuir, como parte de otras medidas, a reconocer, afrontar y abordar el impacto de la violencia doméstica.” (Preámbulo)

El Convenio reclama a los gobiernos “...reconocer los efectos de la violencia doméstica y, en la medida en que sea razonable y factible, mitigar su impacto en el mundo del trabajo.” (Artículo 10f)

Recomendación nº 206 de la OIT:

Entre las políticas para mitigar los riesgos de violencia doméstica, figuran:

- (a) permiso para las víctimas de violencia doméstica;
- (b) acuerdos para flexibilizar la jornada laboral y protección para las víctimas de violencia doméstica;
- (c) protección temporal contra el despido de las víctimas de violencia doméstica, según el caso;
- (d) inclusión de la violencia doméstica en las evaluaciones de riesgos en el centro de trabajo;
- (e) un sistema de derivación de medidas públicas orientadas a mitigar la violencia doméstica, cuando se produzcan; y
- (f) concienciar acerca de los efectos de la violencia doméstica.

Como resultado, tanto la violencia y el acoso de terceros, como la violencia y el acoso de género, son parte integral de una definición más general de la violencia y el acoso, garantizando su inclusión en todas las obligaciones pertinentes para los gobiernos, empleadores y trabajadores. Además, el C190 se fundamenta en un **enfoque intersectorial**, por el que se reconoce que algunos grupos de trabajadores se enfrentan a múltiples formas interrelacionadas de discriminación, y que podrían estar en riesgo mayor por razón de género, origen étnico, clase social, por su condición de migrante o refugiado, edad u orientación sexual, religión o discapacidad. El C190 establece **obligaciones sobre los gobiernos**, a quienes se les pide que establezcan obligaciones para los empleadores, en consulta con trabajadores y sindicatos, a fin de prevenir la violencia y el acoso, abordar los riesgos de violencia y acoso, incluidos los riesgos psicosociales, la protección de los trabajadores, especialmente de las mujeres y trabajadores en una situación laboral vulnerable, y aportar remedios a los trabajadores afectados por la violencia y el acoso, entre otros, a quienes se ven desproporcionadamente afectados por la violencia y acoso de género.

Para finales de 2022, el C190 había sido ratificado por 23 países, incluidos tres países de la UE (Grecia, Italia, España) y otros dos países europeos (Albania y Reino Unido). Queda pendiente todavía la ratificación de la UE de una Decisión del Consejo, aunque dentro del Consejo Europeo⁷ se ha avanzado poco en este sentido. Según CIS (2022) hasta 50 países ratificarán el Convenio en 2023, muchos de los cuales son Estados miembros de la UE.

Convenio n.º 111 (1958) de la OIT sobre Discriminación (empleo y ocupación) (También es pertinente, el Convenio n.º 111 de la OIT, que según el Comité de expertos de la OIT para la aplicación de convenios y recomendaciones (CEACR) define el acoso sexual como una forma de discriminación por razón de sexo (OIT, 2003). Las definiciones de acoso sexual incluyen tanto *quid pro quo* como un *entorno hostil*⁸, como componentes del acoso sexual. Mientras tanto, C111 ha sido ratificado por 175 países de todo el mundo.

3.3 Leyes nacionales que abordan la violencia y el acoso de terceros

La legislación nacional relativa a abordar la violencia y acoso de terceros, algunas veces como parte de un enfoque general hacia la violencia y el acoso, se puede encontrar en las leyes contra la discriminación, OSH, laborales y penales. A continuación, se presenta una selección de ejemplos de países, a fin de ilustrar las diferentes disposiciones legislativas.

Violencia y acoso de terceros en leyes nacionales sobre salud y seguridad

Las leyes nacionales sobre OSH contemplan la prevención de la violencia y el acoso de terceros, como ilustran los ejemplos del Cuadro 1. A menudo, estas leyes establecen obligaciones claras sobre la prevención de la violencia y acoso, y la evaluación de riesgos, además de sobre la gestión de los riesgos psicológicos en el ámbito laboral, como es el caso de Bélgica, Dinamarca, Irlanda, Eslovenia y Suecia (CSI, 2021; CES, 2017).

⁷ El Consejo Europeo no ha tomado ninguna decisión sobre la propuesta de Decisión del Consejo por la que se autoriza a los Estados miembros a ratificar, en interés de la Unión Europea, el Convenio n.º 190 (COM/2020/24 final). Ver las campañas sindicales en la CIS (2022) a favor de la ratificación.

⁸ El acoso sexual **Quid pro quo** implica: cualquier comportamiento físico, verbal o no verbal de naturaleza sexual u otro comportamiento, basados en el sexo que afecta a la dignidad de las mujeres y hombres, que no sea bien recibido, razonable o que se ofensivo para quien lo padece. El rechazo o sumisión del trabajador a dicho comportamiento se utiliza de forma explícita o implícita como base de una decisión que afecta a su puesto de trabajo. Puede ocurrir si el acoso sexual está condicionado a un nombramiento o ascenso, aumento salarial o prórroga del contrato. El acoso sexual debido a un **entorno laboral hostil** incluye un comportamiento que deriva en un entorno laboral degradante, intimidatorio u hostil, como es contar chistes sexuales, aislar a las mujeres en el lugar de trabajo, y hacer comentarios que interrumpen la capacidad de trabajo de una persona, dando origen a entorno laboral hostil y humillante.

Cuadro 1: Ejemplos de violencia y acoso de terceros en las leyes nacionales sobre OSH

Bélgica: la violencia y el acoso en el trabajo, incluyendo la violencia y acoso de terceros, se plantea en el reglamento sobre el bienestar en el trabajo. En el Real Decreto sobre la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo (2014) se hace una referencia específica a los riesgos psicosociales, como el estrés, el agotamiento y los conflictos interpersonales.

Irlanda: la violencia y el acoso de terceros se abordan dentro de la Ley de seguridad, salud y bienestar en el trabajo. La Autoridad de salud y seguridad y la Comisión de relaciones en el lugar de trabajo publicaron en 2021, tras las consultas a los agentes sociales, un código de OSH para la prevención y resolución del hostigamiento en el centro de trabajo.

Países Bajos: la Ley sobre las condiciones laborales incluye la prevención de la violencia y el acoso de terceros y las obligaciones de los empleadores para prevenirlos. Los empleadores tienen que introducir una política para reducir la presión laboral y psicosocial asociada al trabajo, que incluya factores como el acoso, la agresión y la violencia sexual, el hostigamiento y cuestiones relativas a la carga de trabajo, además de un protocolo para los comportamientos no deseables, como los precedentes de terceras partes. Estos temas se abordan a través de una evaluación de riesgos obligatoria y una herramienta de evaluación (en holandés, RI&E), y establece la función de una “persona de confianza”, quien proporciona asesoramiento y apoyo confidencial en el centro de trabajo.

Dinamarca: la Ley sobre salud y seguridad laboral otorga responsabilidades a los empleadores en materia de prevención y respuestas ante el acoso en el trabajo, incluyendo el precedente de terceros, e incluye los riesgos psicosociales que contribuyen a la violencia y el acoso en el trabajo. El Decreto de 2020 sobre el entorno laboral psicosocial abarca el comportamiento ofensivo, el hostigamiento y el acoso sexual. La violencia y el acoso de terceros se define como “una situación donde las personas que no son empleados o empleadores de la empresa, como ciudadanos y usuarios, usan la violencia contra los empleados o empleadores” (S.25), y se ha tenido particularmente en cuenta la violencia relacionada con el trabajo fuera de la jornada laboral y el trabajo en solitario.

En algunos países, la legislación determina la prevención de la violencia y acoso en común con los agentes sociales, incluyendo la violencia y acoso de terceros, a través de los comités de OSH del centro de trabajo. En Francia, por ejemplo, el comité de salud y seguridad laboral (Comité d’hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)) están obligados por la ley a detectar y prevenir la violencia. En Italia, los sindicatos y empleadores participan en el comité nacional tripartito sobre OSH, que se fundamenta en nuevos reglamentos que obligarán a los empleadores a incluir la violencia y el acoso en las evaluaciones de riesgo. Actualmente, los comités comunes de Italia (Comitati Unici di Granazia, CUGs) obligan a los empleadores a aplicar iniciativas para la prevención de la violencia y el acoso en el centro de trabajo, mediante por ejemplo, el apoyo a las víctimas, la información y la sensibilización.

Leyes penales y laborales que abarcan la violencia y el acoso, el acoso sexual y la violencia de terceros

El acoso sexual y la violencia y acoso de terceros han sido contemplados en las recientes enmiendas a las leyes penales y laborales, con ejemplos en Francia, Italia y España (ver el Cuadro 2, a continuación).

Cuadro 2: Ejemplos de legislaciones recientes en materia laboral y penal en Bulgaria, Italia, Francia y España, que abordan la violencia y el acoso de terceros

Bulgaria: el Código Penal búlgaro fue enmendado en 2013 para penalizar la violencia y el acoso contra los funcionarios públicos, como profesores y funcionarios. El artículo resultante 131(2) del **Código Penal** establece la condena para los perpetradores de violencia contra funcionarios públicos, cuando se hayan producido lesiones físicas en el transcurso o en relación con el desempeño de sus obligaciones o funciones. Podría ser en la persona de un alumno, estudiante o familiar. La ley fue enmendada tras una campaña del sindicato de profesores, resultando en una significativa reducción de los niveles de violencia y acoso de terceros.

Italia: La Ley Penal 113/2020⁹ fue aprobada para abordar la violencia contra las profesiones sanitarias y de trabajo social, que comprenden a trabajadores sanitarios en instalaciones hospitalarias y comunitarias y a trabajadores que prestan servicios de trabajo social en la Administración local, y asociaciones de servicios sociales. Además, las sentencias de cárcel se ampliaron de 4 a 16 años para las lesiones de naturaleza grave o muy grave hacia el personal sanitario, y se produjo un incremento de las penas administrativas de 500 a 5 000 euros para los actos de violencia, abuso, ofensas, o acoso hacia los trabajadores sanitarios. Se ha creado un Observatorio nacional para la seguridad de las profesiones sanitarias y de trabajo social, que tiene representación en la Administración nacional y regional, y organismos y sindicatos profesionales, para llevar a cabo una investigación y recopilación de datos a fin de reducir los riesgos de violencia y acoso a los que se enfrentan los profesionales sanitarios, supervisar las medidas de seguridad, y promover la formación y el intercambio de mejores prácticas. Se instituyó el Día nacional para educar y prevenir la violencia contra el personal sanitario (12 de marzo) y aumentar la sensibilización acerca de la violencia y el acoso, con la participación de empleadores y sindicatos. Como informó CGIL en el webinar sobre la evaluación de riesgos del proyecto, celebrado el 25 de octubre de 2021: “Por primera vez, se proporcionó una red de seguridad a los trabajadores de este sector.”

Francia: El 1 de enero de 2021 entraron en vigor nuevas obligaciones para los empleadores franceses relativas a la prestación de información en el lugar de trabajo en la presentación de las demandas civiles o penales por acoso sexual y comportamiento sexista, y los datos de contacto de las autoridades competentes, como el inspector de trabajo o el médico de salud laboral. Como parte de la Ley sobre negociación, se han negociado cláusulas específicas en los acuerdos de negociación colectiva y planes de acción de las empresas de más de 250 empleados para la igualdad profesional, incluyendo la violencia y acoso de terceros. En las empresas más pequeñas, el empleador debe designar a un responsable de igualdad o recursos humanos que esté a cargo de informar y prestar apoyo a los empleados. En la Administración pública, por ejemplo, en los planes de acción para la igualdad profesional, se incluyen medidas obligatorias para que los empleadores establezcan un sistema de información específico para la notificación, tratamiento y supervisión de la violencia y acoso de género.

⁹ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/09/20G00131/sg>

En 2016, el gobierno francés enmendó la Ley relativa a la Administración pública de 1983 para introducir la obligación a los empleadores de prestar “protección funcional” a los trabajadores, mediante una protección integral, asistencia jurídica, psicológica y práctica para los trabajadores frente a la violencia y acoso de terceros. También permite a la autoridad pública presentarse como parte civil en los procedimientos judiciales contra un agresor. La protección funcional fue complementada mediante un decreto de marzo de 2018 que hace obligatoria la mediación previa (Médiation Préalable Obligatoire) en todos litigios relativos a la función pública local y regional.

España: la legislación exige a los empleadores la introducción de políticas para acabar con la violencia y el acoso, como son los protocolos sobre acoso y acoso sexual del centro de trabajo. Estos protocolos se han acordado dentro de los planes para la igualdad de las empresas, además de disposiciones relativas a la violencia doméstica, como una cuestión del centro de trabajo. Existen protocolos independientes sobre la violencia y acoso de terceros, como un componente de OSH, que han derivado en la división entre violencia y acoso internos y exteriores. La ley obliga a los interlocutores sociales a acordar planes de igualdad, que incluyan disposiciones sobre violencia de género en empresas de más de 50 empleados, como prevé la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo de 2007, y que fue modificada en 2021 para se aplique en las empresas de más de 50 empleados.

Leyes sobre violencia doméstica como un problema del lugar de trabajo

Como se menciona anteriormente, la **violencia doméstica** se reconoce internacionalmente como una forma de violencia y acoso de género en el trabajo, en virtud de C190 y R206 de la OIT. Cada vez existen más leyes que abordan este tema, propulsadas por la evolución progresista y la disposiciones relativas a el permiso remunerado por violencia doméstica en la legislación de Australia, Canadá y Nueva Zelanda (OIT/Pillinger, 2022, próximamente; Pillinger et al., 2022; CES, 2017). En el Cuadro 3 se muestran ejemplos de leyes que abordan la violencia doméstica.

Cuadro 3: Leyes sobre violencia doméstica como un problema del centro de trabajo

Italia: La Ley sobre empleo de 2016 prevé un programa de protección para las víctimas de violencia doméstica y un permiso por violencia doméstica retribuido de hasta 3 meses, fundamentado en los mismos principios del permiso por maternidad. Los trabajadores pueden cambiar de jornada a tiempo completo a tiempo parcial o acceder a un permiso flexible. Los derechos han sido negociados en los convenios colectivos.

España: La Ley orgánica 1/2004 relativa a la protección contra la violencia doméstica prevé el permiso por violencia doméstica, además de otras ayudas en el centro de trabajo, y los acuerdos de negociación colectiva han ampliado las disposiciones de los planes de igualdad obligatorios para las empresas de más de 50 empleados, como es el permiso retribuido y la ayuda económica. Las víctimas de violencia doméstica tienen derecho también a recibir apoyo y protección en el centro de trabajo y, de acuerdo al artículo 82 de la Ley 7/2007 del 12 de abril,

se establecen los derechos para los trabajadores del sector público, previstos en el Estatuto Básico del Empleado Público.

Irlanda: El proyecto de Ley de 2022 sobre la conciliación de la vida laboral y otras disposiciones establece 5 días de permiso remunerado por violencia doméstica, protección ante un despido improcedente y apoyo a las víctimas de violencia doméstica en el centro de trabajo. Al proyecto de Ley le siguió una campaña de los sindicatos para garantizar el pleno cumplimiento de la próxima ratificación del C190 de Irlanda. Está previsto que el proyecto de Ley se promulgue en Ley en 2022. Se puede obtener el permiso para acceder a los servicios médicos u otro tipo de ayuda, asesoramiento, traslado de vivienda y asesoramiento jurídico. La Ley, cuya publicación está prevista para 2022, será revisada en dos años a fin de determinar si el permiso remunerado por violencia doméstica se puede ampliar a 10 días.

Reino Unido: no existen disposiciones en la legislación sobre el centro de trabajo que presten apoyo frente a la violencia doméstica, sin embargo, en 2021 se modificó la Ley sobre abusos domésticos para incluir la introducción de órdenes de protección en el centro de trabajo, tras una campaña del sindicato de servicios públicos, UNISON.

Esto no
es parte
de mi trabajo

Sección 4: Acciones aplicadas por los interlocutores sociales

4.1 Introducción

Esta sección debate en torno a las acciones aplicadas por los agentes sociales a fin de prevenir y abordar la violencia y el acoso de terceros. **Esta sección resume más de 40 ejemplos de iniciativas comunes entre sindicatos y patronal que van desde políticas en el lugar de trabajo, convenios colectivos y sensibilización, a varias iniciativas sindicales o de la patronal específicamente dirigidas a abordar la prevención y prohibición de la violencia y el acoso de terceros.** Estos ejemplos han contribuido a identificar las buenas prácticas y los nuevos enfoques para abordar la violencia y el acoso de terceros.

Partiendo de estos ejemplos, junto a los resultados de la investigación del proyecto, los debates entre los interlocutores sociales y una mejor comprensión acerca de las motivaciones, causas e impactos de violencia y acoso de terceros, que durante el proyecto se debatieron algunos temas clave, relativos a:

- La importancia de cambiar la cultura del centro de trabajo a fin de que la violencia y el acoso de terceros no sean considerados como “parte del trabajo”, sino una forma particularmente importante de violencia y acoso en el centro de trabajo, que repercute tanto sobre la calidad de los servicios prestados como sobre la calidad de la vida laboral de los trabajadores que prestan dichos servicios.
- La importancia de la sensibilización de los directivos, las competencias y el compromiso a la hora de prevenir la violencia y acoso de terceros, tramitar y solucionar las denuncias de manera seria, y presar apoyo a los trabajadores afectados por la violencia y el acoso de terceros.
- La inculcación de una cultura de prevención a través de una evaluación de riesgos, que tenga en cuenta los riesgos psicosociales que pueden ocurrir debido a la organización del trabajo, los niveles de personal, los mecanismos inadecuados para abordar la violencia y acoso de terceros y la limitación de recursos. Esto significa situar la prevención contra la violencia y el acoso de terceros en el centro de las políticas sectoriales y del lugar de trabajo, las relativas a OSH, y a la no discriminación y sobre igualdad de género.
- La violencia y el acoso de terceros se asocia a diversas formas de promoción de un entorno laboral positivo donde se tomen en serio las cuestiones relativas a la calidad de los servicios y los riesgos de violencia y acoso de terceros, y se reconozca la importancia de abordar las causas de raíz y motivaciones de la violencia y acoso de terceros, asociadas a una condiciones laborales dignas, y garantizando una dotación de personal y recursos adecuados para facilitar servicios de buena calidad. En este sentido, los socios del proyecto destacan con frecuencia las obligaciones e incentivos para los empleadores al ser estos críticos en la prevención contra la violencia y el acoso de terceros.

- Reconocer y comprender mejor los riesgos de la violencia y acoso de terceros relativos a la discriminación, como son las múltiples formas de discriminación interrelacionadas, y el papel de las desigualdades de poder basadas en el género. Por un lado, surgen riesgos mayores debido a que las mujeres trabajan predominantemente en sectores donde están en contacto regular con usuarios, clientes, etc... mientras que, por otro, existen vulnerabilidades añadidas en materia de igualdad de género en el mercado laboral y desigualdades de poder basadas en el género.

Otro factor adicional es la responsabilidad que tienen los empleadores a la hora de evitar la violencia y el acoso de terceros. Un avance interesante es el reconocimiento de factores causales institucionales, y particularmente, la violencia y acoso institucionales. En este contexto, es fundamental el papel y responsabilidad de las instituciones como la Policía, los sistemas judiciales y los empleadores/centros de trabajo en la prevención de la violencia y acoso de terceros. Aunque es un tema relativamente novedoso, comprenderlo conlleva el potencial de invocar responsabilidades a las organizaciones para que aborden las causas estructurales de la violencia y acoso de terceros (EESC, 2022). En Francia, por ejemplo, la incapacidad para reconocer el agotamiento como una enfermedad laboral y la sentencia del 20 de diciembre de 2019 contra France Télécom, reconocieron la responsabilidad penal de esta empresa en relación con una política empresarial general para abordar el “acoso moral institucional” (Lerouge 2021). Esto supone un alejamiento importante de enfoques anteriores sobre el acoso moral, que han estado vinculados a las relaciones interpersonales y/o métodos de gestión. La importancia de la sentencia radica en la responsabilidad jurídica que otorga a los empleadores para acabar con la violencia y acoso institucionales. En estrecha relación con lo anterior, figura la importancia de medidas para abordar el sexismo institucional y la discriminación de género, que están profundamente enraizados en las prácticas del lugar de trabajo y normas culturales, que derivan en desigualdades de poder que restringen el acceso de las mujeres al poder económico, político y social. Abordar el sexismo institucional, incluyendo las múltiples formas de discriminación, en las leyes, políticas, normas y culturas es esencial para la construcción de una cultura de igualdad de género y acabar con la violencia y acoso de terceros.

Muchos ejemplos indican una tendencia general hacia políticas y acuerdos que combinan la violencia y el acoso interno y externo, que es el enfoque recomendado en C190 y R206 de la OIT. Esto permite sistemas integrados que abordan las interconexiones entre las diferentes formas de violencia y acoso, basados también en las especificidades relacionadas con la violencia y el acoso de terceros y la violencia doméstica. Varios de estos acuerdos recientes sobre violencia y acoso de terceros, por ejemplo, de Francia e Italia, adoptan este enfoque en un acuerdo, que aborda el acoso interno y externo, el acoso sexual y la violencia doméstica (ver a continuación).

Dentro de los siguientes apartados se analizan las acciones aplicadas por los interlocutores sociales, pertinentes para la actualización de las Directrices multisectoriales:

- Violencia y acoso de género
- OSH, prevención y evaluación de riesgos
- Medidas de seguridad y gestión de amenazas
- Digitalización
- Protección, remedios y compensación

4.2 Violencia y acoso de género procedente de terceros

Prevenir y abordar las consecuencias de la violencia y acoso de terceros requiere de la adopción de un enfoque de género, principalmente en sectores feminizados como la salud y la educación, donde las mujeres se ven afectadas de forma desproporcionada. Esto significa tener en cuenta la persistencia de las desigualdades de poder basadas en el género y el sexismo institucional del centro de trabajo, cuyo efecto es la normalización del acoso de género de terceros y el bajo índice de notificación del mismo. Por lo tanto, las autoridades estatales, empleadores, y prestadores de servicios públicos tienen una importante función que desempeñar para ayudar a traspasar la responsabilidad del individuo hacia la institución u organización a fin de erradicar el acoso sexual dentro del contexto de violencia y acoso de terceros.

De igual importancia es el reconocimiento de las múltiples formas de discriminación y la interrelación entre las diferentes causas de discriminación, como es el género, raza, clase social o discapacidad. Las mujeres negras y procedentes de minorías étnicas podrían padecer acoso por el hecho de ser mujeres, aunque también debido a su raza u origen étnico y/o situación de migrante y, consecuentemente, tendrían que hacer frente a mayores vulnerabilidades en el centro de trabajo, que derivan en formas de violencia y acoso sexualizadas y racializadas (OIT y ONU Mujeres, 2019; Pillinger et al., 2022; EIGE, 2020 y 2021). Los riesgos de discriminación por razones religiosas en el lugar de trabajo son también relevantes para comprender la intensificación de las experiencias de violencia y acoso de terceros entre algunos grupos de trabajadores (Eurofound, 2017).

Durante la pandemia, hubo un aumento sin precedentes de la violencia y acoso de género, que intensificó y amplió las desigualdades estructurales de género y las relaciones desiguales de poder (OIT, 2020; Comisión Europea, 2020a; Pillinger et al., 2022). Ante el aumento creciente de la violencia y acoso de terceros en los servicios de atención presencial a los usuarios, los interlocutores sociales reconocen la importancia del diálogo social en la gestión del cambio y para abordar las consecuencias de la pandemia sobre las mujeres trabajadoras. En este sentido, los interlocutores sociales de la Administración local y regional (FSESP y CMRE) firmaron el 23 de junio de 2020 una declaración común sobre el covid-19 donde se reconoce la necesidad de respuestas políticas a la pandemia con perspectiva de género en ámbitos como la organización del trabajo, la conciliación de la vida laboral y el teletrabajo. En el Cuadro 4 se pueden encontrar once ejemplos de medidas adoptadas por los interlocutores sociales para abordar el acoso y violencia de género.

Cuadro 4: Ejemplos de buenas prácticas: violencia y acoso de género

Austria Transportes

El sindicato austriaco, VIDA, cuenta con una estrategia y prioridad de larga trayectoria para abordar la violencia y el acoso en el ámbito laboral, particularmente de género. Entre las acciones figura una campaña sindical¹⁰ para la ratificación del C190; la educación y formación sindicales en violencia y acoso de género; la presión a favor de una legislación y penas más firmes para los agresores del personal de los transportes públicos (2017) y del sector de salud (2020). Entre las acciones específicas de los sectores de ferrocarriles, transporte público y sanidad, servicios sociales y sector social, figuran la protección y seguridad de las mujeres y colectivos de trabajadores LGBTI.

Bulgaria Transportes

El sindicato búlgaro de transportes FTTUB ha negociado un conjunto de acuerdos de negociación colectiva con disposiciones para prestar ayuda y compensar a las víctimas del sector de transporte urbano de la capital y de otras grandes ciudades. También se han firmado acuerdos con muchas empresas de diferentes sectores de transportes, como el acuerdo sectorial para el transporte urbano de 2014, que contiene un capítulo sobre la violencia en el trabajo y la igualdad de género, junto con medidas para gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo, como parte de un enfoque de tolerancia cero ante cualquier forma de violencia en el trabajo. El empleador tiene que aplicar los procedimientos para la gestión de la violencia y el acoso en el trabajo, incluida una investigación interna inmediata, medidas disciplinarias, apoyo a las víctimas y para la salud mental, y el pago de una comprensión a las víctimas, además de medidas de prevención ante cualquier forma de violencia y acoso en el trabajo. Actualmente, la mayoría de acuerdos del sector de transportes incluye disposiciones relativas a la protección y apoyo a las víctimas de violencia y acoso de terceros. Para reconocer el problema, el sindicato llevó a cabo encuestas, campañas, sesiones informativas y mesas redondas, y para aumentar la sensibilización acerca del problema y romper el silencio en torno a la violencia contra las mujeres.

República Checa Salud

Un manual sobre para prevenir el acoso sexual en la Administración pública¹¹ aporta orientación y herramientas para ayudar a las autoridades públicas, la función pública y autoridades locales, además de a otros empleadores del sector público, en la prevención del acoso sexual en el lugar de trabajo y, cuando se produzca, abordarlo de manera sensible y efectiva.

Dinamarca Intersectorial

El 4 de marzo de 2022, la confederación sindical danesa (FH), la confederación de empleadores daneses y el ministro de Igualdad de Género, concluyeron un novedoso acuerdo nacional a tres bandas con iniciativas para acabar con el acoso sexual en el lugar de trabajo, abordando tanto las formas internas como externas de acoso sexual a través de medidas que tendrán una aplicación legislativa (FH et al., 2022). El acuerdo supone un importante avance en términos de mejora de la protección, prevención y para una cultura de cambio en el lugar de trabajo. Existe

¹⁰ www.tatortarbeitsplatz.at

¹¹ Defensor del Pueblo et al. (2019), Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. Czech Republic. <https://www.mdcz.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>

toda una variedad de medidas vinculantes y obligaciones más estrictas para los empleadores y empleados, como son penas más elevadas para los empleadores. Además de las listas de comprobación (evaluación de riesgos) de la Autoridad danesa del entorno laboral, se anima a los cinco comités¹² sectoriales sobre el entorno laboral a que intensifiquen su atención hacia el acoso sexual, y que se incluya en el proceso de evaluación de riesgos. Además, esta Autoridad debe preparar declaraciones anuales sobre una serie de decisiones y directrices sobre acoso sexual y hostigamiento procedentes del acoso sexual interno y externo.

Francia
SNCF

En 2021, se firmó un acuerdo entre Groupe SNCF y los sindicatos (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail y CFDT), basado en otros acuerdos que se remontan a 2006. El capítulo 4 del acuerdo incluye nuevas disposiciones sobre la violencia sexual y de género, incluida la violencia y el acoso de terceros, además del apoyo a las víctimas de violencia doméstica, la prevención orientada a los grupos de mayor riesgo, como son los trabajadores en periodo de prácticas, y ampliar el actual “barómetro” sobre las percepciones de sexismo dentro de SNCF para que comprenda la violencia sexual. Dentro de los tres meses de entrar en vigor el acuerdo, el Group HRD propondrá un proceso para la gestión de casos y una guía sobre el tratamiento del acoso sexual y los comportamientos sexistas, con un énfasis en la formación de gestores y representantes para gestionar el acoso sexual en el lugar de trabajo, designados en cada empresa. En cuanto a la seguridad, SNCF, ha convertido en prioritaria la lucha contra la violencia y acoso de género en el Código para los Transportes (2016 - artículo L2251-1), SNCF que ha resultado en que SNCF tiene guardias de seguridad formados y en la colaboración con el departamento de Policía para prevenir el acoso y agresión sexual contra los trabajadores y usuarios del sector de los trasportes.

Francia
Sector público

El sector público francés aprobó, el 8 de marzo de 2013, el primer acuerdo de negociación colectiva sobre igualdad de género para el lugar de trabajo. En el capítulo 4, se establece la obligación del empleador de prevenir cualquier tipo de violencia de género en el lugar de trabajo, así como la violencia doméstica que se detecte en él. Establece las definiciones, obligaciones y sanciones legales, y prevé sesiones informativas sobre salud y seguridad en el trabajo en materia de violencia de género para todos los funcionarios nuevos y directivos contratados por el sector público. Destaca el papel importante de la prevención, incluida la violencia y acoso de terceros, en los comités de OSH del lugar de trabajo (Comité d’hygiène, de sécurité et des conditions de travail, CHSCT), que están obligados por ley a detectar y prevenir la violencia.

Alemania
Transportes

El acuerdo empresarial de Deutsche Bahn AG de enero de 2016 sobre la igualdad de trato y la protección contra el acoso (sexual) y la discriminación, incluye obligaciones legales en cuanto al procedimiento de apelación, sanciones, sesiones formativas para directivos y empleados, líneas de ayuda externa para el personal, medidas para empoderar y formar a las empleadas, como es la formación en autodefensa y contra la violencia física y sexual perpetrada por los usuarios.

¹² Cinco representantes de los comités sectoriales junto a los interlocutores sociales ofrecen información y orientación sobre el entorno laboral: bienestar y Administración pública; construcción, industria; comercio, finanzas y oficina; transportes, servicios, turismo y del terreno a la mesa.

Italia
Cárceles

En 2008, dentro del departamento de administración penitenciaria se creó en un comité dirigido a abordar las desigualdades de género y la violencia y el acoso de género, con representación sindical y de parte de la Administración. Se elaboraron Directrices para abordar la violencia y el acoso de género, que se difundieron en todas las cárceles italianas. Uno de los elementos innovadores de las directrices es la creación de consultores de confianza que aporten asesoramiento y apoyo confidencial a los trabajadores que padecen cualquier forma de violencia y acoso. Los consultores de confianza son designados por cada *Provveditorato* italiano (la cárcel situada en cada región penitenciaria o en varias regiones más pequeñas), y desempeñan una función crítica a la hora de aumentar la sensibilización y aplicar las directrices en cada región.

España
Administración Pública

En el sector público, el tercer plan de igualdad de género de la Administración General de Estado, acordado en 2020, contiene un pilar sobre violencia de género, que incluye la violencia de terceros. Dentro del plan, el protocolo de la Administración pública aporta medidas para la protección de las empleadas del sector público que son víctimas de acoso sexual y violencia doméstica, como parte del enfoque de tolerancia cero. Estas iniciativas se fundamentan en el marco de protocolos específicos para la Administración General del Estado, acordado junto a los sindicatos en 2011, a través de la Mesa General de negociación de la Administración General del Estado, y abarca el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en la Administración General del Estado (Ministerio De Política Territorial y Administración Pública 2011a), y el acoso en el trabajo en la Administración General del Estado (Ministerio De Política Territorial y Administración Pública 2011b). Los protocolos debían ser aprobados en dos meses, por diferentes ministerios y organismos públicos de la Administración General del Estado, e incluyen la creación de una Unidad responsable de la recepción y tramitación de las denuncias. El protocolo tiene que estar integrado en el sistema de gestión de prevención de riesgos laborales de la Administración General del Estado. Un ejemplo es el protocolo independiente que se ha elaborado para los servicios penitenciarios (ver a continuación).

Reino Unido
Sector Público

El sindicato de servicios públicos, UNISON, publicó en 2020 una guía sobre acoso sexual¹³, que incluye un modelo de política para el lugar de trabajo, que abarca tanto la violencia interna como externa. Aunque, dentro de la Ley sobre Igualdad no existe responsabilidad jurídica para los empleadores, la guía declara que "... se espera de parte de los empleadores acciones para proteger a los empleados y detectar un potencial acoso sexual por parte de terceros, que de deberían estar contempladas en cualquier política referente al lugar de trabajo, también para que cubra cualquier responsabilidad sobre salud y seguridad. Los empleados todavía pueden presentar denuncias dentro de la legislación existente, fundamentándose principalmente en la inacción del empleador, así que los empleadores necesitarán todavía adoptar medidas razonables para prevenir el acoso sexual llevado a cabo por terceros". También se ofrece orientación en cuanto a la integración del acoso sexual en la evaluación de riesgos y para mejorar los procedimientos de notificación.

¹³ <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>

ETF
Transportes

La campaña “llévame a casa de vuelta con seguridad” del sector de transportes reconoce que los desplazamientos al trabajo y de vuelta al hogar suponen un riesgo importante para los trabajadores que se desplazan a altas horas de la noche o durante horas no sociales como, por ejemplo, los que tienen que hacer los trabajadores que hacen turnos en hospitales y en el transporte público urbano. Una resolución del Congreso de ETF de 2017, pide a EFT y los sindicatos afiliados que apoyen y promuevan de forma activa la campaña, responsabilizando a los empleadores de garantizar la seguridad en los desplazamientos de vuelta por la noche a sus casas de los trabajadores por turnos. Las agresiones durante la pandemia se acrecentaron de manera significativa y ETF ha reclamado personal más formado y un fortalecimiento de la leyes contra las agresiones y el acoso sexual en los transportes públicos, y la ampliación explícita de las obligaciones de los empleadores del sector de cuidados a fin de incluir políticas internas para un desplazamiento de vuelta al hogar seguro para todos los trabajadores.

Transportes
Europeos

La guía para los sindicatos de transportes de ETF (2020) sobre la violencia y el acoso contra las mujeres, incluye orientaciones para la elaboración de una política integral para el lugar de trabajo y una guía paso por paso para llevar a cabo las evaluaciones de riesgos con perspectiva de género. La guía, que se dirige a apoyar las negociaciones sindicales sobre violencia y acoso, y que también fue diseñada para los retos específicos surgidos de la pandemia, se fundamenta en los muchos años de campaña, activismo y negociaciones de los sindicatos de transportes a nivel nacional, europeo y mundial.

CER y ETF
Transportes

El 5 de noviembre de 2021, los interlocutores sociales europeos, la Comunidad de Empresas Ferroviarias y Compañías de Infraestructura (CER) y ETF, firmaron un acuerdo para las mujeres ferroviarias (ETF y CER, 2021). El acuerdo recomienda una serie de medidas para mejorar el empleo de las mujeres dentro del sector ferroviario, incluyendo la mejora de la seguridad en el entorno laboral y la responsabilidad de los empleadores de dirigir evaluaciones de riesgo sobre salud y seguridad con una perspectiva de género. Se identificaron medidas específicas para garantizar la seguridad a bordo y del personal que conduce, como son los equipos mixtos en los turnos de noche o en áreas geográficas particularmente arriesgadas; la creación de plazas de aparcamiento concretas para mujeres y embarazadas que trabajan en turnos de noche; el diseño los centros de trabajo y la verificación de los riesgos asociados a la violencia de terceros; la realización de una encuesta a las mujeres sobre los riesgos que han padecido; la adopción de medidas para la concesión de áreas de aparcamiento bien iluminadas, cerca del centro de trabajo; formación en seguridad para los empleados, particularmente, para las mujeres; y la adopción de medidas que aumenten la sensibilización entre los empleados y el público en general acerca del problema de seguridad de los empleados ferroviarios en trenes y estaciones. A través de un proyecto de la UE del sector ferroviario se recopilaron pruebas, datos y ejemplos de buenas prácticas de los sindicatos y empleadores del sector ferroviario, que derivaron en un acuerdo común específico sobre la “promoción de la seguridad y de la sensación de seguridad frente a la violencia de terceros en el sector ferroviario europeo.

Resumen de los puntos clave de la violencia y acoso de género, pertinentes para la actualización de las Directrices:

- Garantizar la integración de la perspectiva de género y la participación de los representantes sindicales de las mujeres y de la patronal en las negociaciones para alcanzar un convenio de negociación colectiva en el centro de trabajo que aborde la violencia y el acoso.
- Adoptar medidas con perspectiva de género en torno a la violencia y acoso de terceros; garantizar la integración del género en las políticas, programas de prevención y medidas de seguridad relativas.
- Aumentar la sensibilización sobre el sexismo institucional y las formas de abordar las causas estructurales de la violencia y el acoso de género.
- Tener en cuenta la generalización de las desigualdades de poder por razón de género, y sensibilizar acerca de las múltiples formas de discriminación interrelacionadas.
- Desarrollar mecanismos de denuncia con perspectiva de género efectivos y generar confianza en estos para animar a los trabajadores a notificar el acoso sexual perpetrado por terceros.
- Involucrar a las mujeres trabajadoras y representantes sindicales que sean mujeres en el desarrollo y diseño de políticas para el lugar de trabajo, programas de prevención y medidas de seguridad.
- Aplicar la evaluación de riesgos y las medidas de mitigación con una perspectiva de género, garantizando un enfoque de género en la evaluación de los riesgos psicosociales (ver a continuación, también dentro de OSH).
- Garantizar espacios seguros para que las mujeres informen y cuenten con apoyo tras actos de violencia y acoso de género procedentes de terceros.
- Negociar y desarrollar desplazamientos seguros de ida y vuelta al trabajo, teniendo en cuenta los riesgos a los que se enfrentan las mujeres trabajadoras que se desplazan por la noche y/o después de los turnos de noche.

4.3 Violencia doméstica

La violencia doméstica, que es una forma de violencia y acoso por razón de género, es otra dimensión importante de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. El Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica de Estambul, define la violencia doméstica como: “todos los actos de violencia física, sexual, psicológica o económica que se producen en la familia o en el hogar o entre cónyuges o parejas de hecho antiguos o actuales, independientemente de que el autor del delito comparta o haya compartido el mismo domicilio que la víctima.” La violencia doméstica afecta de manera predominante a las mujeres, y como señala la Comisión Europea:

La violencia doméstica es una forma de violencia contra las mujeres que afecta de manera desproporcionada a estas... Las mujeres están representadas de manera

desproporcionada como víctimas de ambas formas de violencia, debido a patrones subyacentes de coerción, poder y/o control. Sin embargo, cualquiera puede ser una víctima potencial de esta violencia, independientemente de su sexo o género. En el caso de la violencia doméstica, puede afectar en concreto a cualquier persona, incluidos los hombres, personas jóvenes o mayores, niños y personas LGBTIQ. (Comisión Europea, 2022, p.1)

La violencia doméstica resulta de las relaciones de poder desiguales en las actuales o anteriores relaciones íntimas. Puede adoptar la forma de violencia física, abuso y violencia sexual, abuso y amenazas psicológicas y emocionales, abuso económico/financiero, persecución y el ciberacoso y cibermaltrato y amenazas digitales. Incluye también el control coercitivo, que es un modelo sistemático de comportamiento utilizado para mermar al superviviente y generar miedo a través de amenazas, humillación e intimidación.

En la Unión Europea, una de cada tres mujeres ha sido víctima de violencia contra las mujeres o de violencia doméstica, y una de cada cinco ha padecido violencia doméstica (FRA, 2014). Muchos supervivientes de violencia doméstica están en edad de trabajar y están empleados, convirtiendo el problema en una cuestión de salud y seguridad en el trabajo. Las encuestas a empleados indican que cerca de una de cada tres mujeres trabajadoras ha experimentado al menos una forma de violencia doméstica durante su vida laboral (OIT, ONU Mujeres, 2019; Pillinger/UE-OSHA 2023).

La violencia doméstica puede tener un impacto negativo sobre la vida laboral, la participación en el trabajo, el desarrollo profesional y la salud y bienestar de los supervivientes. Un número creciente de empleadores, a menudo en consulta con trabajadores y sindicatos, aplican políticas para garantizar la seguridad y el apoyo a los supervivientes de violencia doméstica, permitiéndoles permanecer en sus puestos laborales y progresar en sus carreras.

El covid-19 ha supuesto un aumento significativo de la violencia doméstica, ya que muchas mujeres se encontraban confinadas en el hogar junto a sus abusadores, separadas de los centros de trabajo y otras formas de apoyo social. Muchas mujeres padecieron un estrés añadido al combinar el teletrabajo con el cuidado de los niños (ONU Mujeres, 2020, Comisión Europea, 2021). En muchos países europeos se llegó a duplicar los casos de mujeres que buscaban ayuda y debido al cierre de colegios, y de los servicios de asistencia a la infancia y los mayores, también aumentó de forma significativa la carga de cuidados para las mujeres. Además del aumento de feminicidios en el ámbito privado, perpetrados principalmente por familiares o compañeros íntimos (ONU Mujeres, 2022). Este incremento de la violencia doméstica durante la pandemia derivó en un llamamiento a favor de respuestas con perspectiva de género y en una agenda transformadora dirigida a abordar las causas de raíz de la violencia y el acoso en el trabajo (Comisión Europea, 2020 y 2021; OIT, 2019 y 2020; OIT, 2022). En algunos países se introdujeron nuevas leyes y reglamentos para abordar los efectos de género de la crisis, como fueron los planes obligatorios de igualdad para los centros con más de cincuenta empleados de los sectores público y privado y la obligación para los empleadores de abordar la violencia y el acoso de género en las negociaciones junto a los sindicatos en el caso de España.

La violencia doméstica puede tener un impacto negativo sobre la vida laboral, la participación en el trabajo, el avance profesional y la salud y bienestar de los supervivientes. El centro de trabajo repercute sobre la violencia doméstica, en forma de baja productividad en el trabajo, dificultades para permanecer en el puesto laboral, riesgos de accidentes laborales, así como los derivados de la persecución y acoso, incluyendo las llamadas o correos electrónicos abusivos y, en algunos casos, las agresiones físicas y feminicidios en el centro de trabajo llevados a cabo por

la pareja o expareja (TUC, 2014; ICTU, 2014; Pillinger et al. 2019; Pillinger et al. 2022, Vodafone, 2021). La violencia doméstica puede interrumpir gravemente la situación de empleo de las mujeres y el avance profesional de los supervivientes, la formación y otras oportunidades, repercutiendo sobre la brecha salarial de género.

Cada vez más centros de trabajo aplican políticas para garantizar la seguridad y apoyo a los supervivientes de violencia doméstica, permitiéndoles permanecer en sus puestos laborales y avanzar en sus carreras. **En el Cuadro 5, aparecen ejemplos de medidas adoptadas por los interlocutores sociales para abordar la violencia doméstica como una cuestión del centro de trabajo, incluidos los acuerdos que proporcionan un permiso remunerado y apoyos en el centro laboral.**

Cuadro 5: Ejemplos de medidas adoptadas por los interlocutores sociales para abordar la violencia doméstica

Austria

Transportes, Salud

VIDA ha realizado una sensibilización extensiva sobre la violencia doméstica como parte de su compromiso con la igualdad de género en, por ejemplo, el transporte ferroviario y público urbano, sectores sociales y de salud. Durante la pandemia, el sindicato participó en la sensibilización para representantes sindicales y sindicalistas sobre la violencia doméstica y la violencia que se permite a través de Internet. El sindicato ha trabajado junto con la campaña del Lazo Blanco y refugio para las mujeres. Se ha elaborado un modelo de acuerdo empresarial para apoyar a los negociadores y representantes sindicales en la negociación con las empresas.

Francia

Telecomunica- ciones

El 22 de diciembre de 2021, Orange y los sindicatos (CGT-KAPT, CFDT F3C, CFE-CGC ORANGE, CGT FAPT, FO-COM, SUD-PTT) firmaron el «Acuerdo para la igualdad profesional entre mujeres y hombres y la conciliación de la vida profesional y privada dentro de Orange SA 2022-2024». Un trabajador social de la empresa presta apoyo confidencial sobre violencia doméstica y familiar, orientando y apoyando al empleado a través de procedimientos externos o para la asistencia especializada de emergencia, médica, legal, psicológica, ayuda económica, incluido el apoyo procedente de asociaciones de víctimas de violencia doméstica. Se puede conceder el permiso remunerado de cinco días, que se puede dividir en medias jornadas, y facilitar una vivienda de emergencia. A través de un folleto informativo se establecen las medidas a adoptar por Orange a fin de apoyar a sus empleados, víctimas de violencia doméstica. Desde 2009, los empleados pueden recibir apoyo telefónico o presencial confidencial de parte de un psicólogo clínico externo. El acuerdo aplica también el marco de Grenelle contra la violencia doméstica, el decreto n°2020-683 del 4 de junio de 2020, por el que se crea un nuevo fondo para las víctimas de violencia doméstica.

Francia

Transportes

El acuerdo para la igualdad profesional, firmado por Groupe SNCF y los sindicatos (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail y CFDT) en 2021, aborda el apoyo a las víctimas de violencia doméstica. Puede otorgarse un permiso excepcional de tres días de ausencia a las víctimas de violencia de género o sexista para asistir a las citaciones judiciales, reuniones con el abogado o recibir apoyo de una asociación especializada, además de ayuda prestada por los servicios sociales y sanitarios de la empresa.

Italia
Sector Público

Los acuerdos nacionales sobre violencia doméstica del sector público, que existen por virtud del artículo 24 del Decreto legislativo nº 80/2015, fueron fundamentales para el establecimiento de un modelo de acuerdo para otros sectores. El permiso puede disfrutarse de manera flexible y el trabajador tiene derecho a cambiar a trabajar a media jornada y retomar de nuevo la jornada completa. Estas disposiciones, incluido el permiso para las víctimas de violencia, se incluyen por primera vez en los acuerdos nacionales del sector público (2016-2018). Son: el convenio colectivo nacional para la educación e investigación (artículo 18), el convenio colectivo nacional para las funciones de la Administración central, Triennio (artículo 36); el convenio colectivo nacional para las Autoridades locales (artículo 34), y el convenio colectivo nacional sobre salud (artículo 39). En Italia, los sindicatos consideran que las disposiciones sobre violencia doméstica de C190 y R206 contribuirán a fortalecer aún más la negociación en torno a este tema, y al cumplimiento de la estrategia sindical para garantizar que cada convenio colectivo incluya en cada nivel cláusulas sobre la violencia y el acoso, incluida la violencia doméstica, en consonancia con C190.

Italia
Telecomunicaciones

El acuerdo de negociación colectiva de 2020, entre los sindicatos nacionales y territoriales (SLC CGIL, FISTEL CISL y UILCOM UIL) y Vodafone Italia, es un ejemplo de la nueva generación de estos acuerdos que integra la violencia doméstica en el trabajo inteligente y los protocolos acordados sobre el trabajo a distancia. La violencia doméstica se incluye como un caso especial (junto a los trabajadores con discapacidades, progenitores solteros con hijos dependientes, o con un niño con discapacidad y los nuevos progenitores), donde se pueden aplicar medidas para permitir a los empleados la reducción de la jornada laboral, y un permiso adicional. El acuerdo aumentó el permiso remunerado por violencia doméstica de 10 días (como prevé la política de Vodafone Italia) a 15 días, a fin de cubrir el asesoramiento y orientación médico y psicológico, y el apoyo en materia de seguridad para la notificación ante la Policía y asistencia para contactar con las organizaciones contra la violencia doméstica; y se presta asistencia para el cambio de número de teléfono y el correo electrónico de la empresa de la víctima.

España
Administración Pública

En virtud de una resolución del 25 de noviembre de 2015, la Secretaria de Estado de Función Pública estableció un procedimiento que complementa al Estatuto Básico del Empleado para las Administraciones Públicas, orientado a la asistencia social y movilidad de los empleadas públicas que son víctimas de violencia doméstica y permitirles el cambio de ubicación laboral. Se presta especial atención a la protección de la privacidad y dignidad de los empleados públicos, incluidos los datos personales, sus familiares y de cualquier persona bajo su guardia o custodia.

Reino Unido
Educación

En marzo de 2021, el sindicato de docentes NASUWT, publicó un conjunto de herramientas y una guía política sobre el abuso doméstico dirigidas a los representantes de los lugares de trabajo. Esta guía reconoce que el abuso doméstico puede afectar a cualquiera, aunque siguen predominando las mujeres y niños los que padecen a manos de hombres agresores. La guía incluye definiciones sobre las formas de abuso doméstico y establece las expectativas y las directrices que deberán seguir los empleadores para prestar apoyo a los supervivientes de un abuso doméstico. El apoyo en el centro laboral puede incluir formación sobre esta cuestión para el personal y empleador, la flexibilidad en la jornada laboral,

el permiso retribuido acordado y asesoramiento y citas médicas, un espacio seguro, y una persona designada para prestar apoyo adicional. También incluye un Apéndice sobre la orientación de la gestión para los debates informales y una lista de posibles medidas de mitigación para el centro de trabajo.

Reino Unido
Sector Público

UNISON elaboró en Reino Unido una guía y un acuerdo modelo para los lugares de trabajo y una política sobre violencia doméstica en 2017, actualizados en 2022¹⁴ que recopila las nuevas formas de trabajo desde la pandemia del covid-19 y la necesidad de abordar la violencia doméstica como una cuestión de OSH. La guía comprende formación para los gestores y trabajadores, principalmente el personal de recursos humanos, un permiso especial retribuido y la posibilidad de un adelanto salarial, cambios temporales o permanentes en la jornada laboral y funciones laborales y la reasignación o reubicación, así como una medida orientada a un entorno laboral seguro; acceso a servicios de asesoramiento y apoyo relativos al tiempo de trabajo remunerado. La conferencia de UNISON de 2022 reclamó mejorar la integración en OSH de las medidas relativas al acoso sexual y la violencia doméstica en el lugar de trabajo. En 2021, UNISON llevó a cabo una exitosa campaña entre todas las partes para garantizar los cambios realizados en el proyecto de Ley sobre maltrato doméstico con el fin de ampliar las órdenes de protección contra el maltrato para las víctimas al centro de trabajo y garantizar su seguridad en el trabajo. El marco de orientación obligatorio, que apoya la Ley contra el maltrato doméstico de 2021, recomienda también a los empleadores el modelo de política sobre el maltrato doméstico de UNISON. Durante la pandemia, los sindicatos y empleadores de toda Europa acordaron en común medidas adicionales para abordar el problema y, en muchos países, se pusieron en marcha medidas de crisis, como los servicios de crisis disponibles para las víctimas de violencia doméstica. En el caso de España, el plan de contingencia del Ministerio de Igualdad determina como servicio esencial la asistencia para las víctimas de violencia de género, de acuerdo con el artículo 2a de la Ley 8/2011, del 28 de abril. En Francia, CGT (2020) fue uno de los sindicatos que reclamaron medidas legislativas para intensificar la negociación a fin de que proteja a las víctimas de violencia doméstica, como el derecho al permiso remunerado; la reubicación geográfica y ajustes en la jornada laboral o puestos laborales; el acceso a la asistencia médica, social y psicológica para las víctimas, y para un documento único obligatorio de evaluación de riesgos para las empresas, orientado a abordar la violencia sexista y sexual y la violencia doméstica. Las empresas incluidas en la red empresarial francesa "OneInThreeWomen" (Una de cada tres mujeres) recopilaron recursos para la prestación de servicios contra la violencia doméstica y dar publicidad de ámbito nacional a estos los servicios.

¹⁴ https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf

Resumen de los puntos clave sobre la violencia doméstica como una cuestión del lugar de trabajo, pertinentes para la actualización de las Directrices:

- Permiso remunerado por violencia doméstica que varía de 3 a 5 días en Francia, de entre 5 y 20 días y, en algunos casos, el permiso indefinido en España, y tres meses de permiso remunerado de Italia.
- Apoyos en el lugar de trabajo como es la flexibilidad de la jornada temporal, la reorganización y reducción de las funciones laborales, y ayudas para cambiar la ubicación laboral a fin de continuar trabajando de forma segura.
- Ayuda económica y habitacional para las víctimas de abuso económico y doméstico.
- Formación de los gestores de los centros y representantes sindicales para la prestación de apoyo e información confidenciales en el lugar de trabajo.
- Inclusión de la violencia doméstica en las evaluaciones de riesgo, incluyendo las específicas, y planes de seguridad en colaboración con la víctima/superviviente.
- Orientación y medidas específicas adicionales sobre cómo comunicar y apoyar a los supervivientes durante el trabajo a distancia, el teletrabajo y el trabajo híbrido.
- Remisión a servicios especializados sobre violencia doméstica, asesoramiento jurídico y habitacional, incluyendo la colaboración con organizaciones contra la violencia doméstica para apoyar la evolución política y la formación.
- Responsabilizar a los autores, incluyendo formas efectivas de comunicarse con los mismos, sanciones en caso de que los recursos del centro de trabajo se utilicen para perpetuar el abuso, medidas de seguridad para las víctimas cuando el agresor trabaja en el mismo centro, y facilitar información sobre programas de asesoramiento externos y para el tratamiento del agresor.

4.4 Digitalización y riesgos de la ciberviolencia y el ciberacoso

La digitalización y las nuevas tecnologías han dado origen a un mundo del trabajo que ha cambiado radicalmente, con nuevas formas de trabajar a través de las plataformas laborales remotas y digitales habilitadas a través de dispositivos móviles, las redes descentralizadas de información y los análisis de macrodatos. Hoy en día, hay un gran número de trabajadores que realizan sus funciones en plataformas digitales alejadas de la oficina. En estos enclaves laborales puede que haya un mayor riesgo de ciberviolencia, como ciberpersecución, *trolling*, ciberacoso y ciberhostigamiento, discursos de odio en línea y el abuso sexual y pornografía no consentida basada en imágenes (Parlamento Europeo, 2018 y 2021).

A pesar de las numerosas oportunidades que brinda la digitalización, existen riesgos importantes, físicos y psicosociales, que derivan en violencia y acoso. (De Stefano et al., 2020; OIT, 2018a, 2018b; OIT, 2020a, 2020b; ETUI IPWS 2022).

Sin embargo, los datos sobre ciberviolencia y ciberacoso en el centro de trabajo son limitados. En una encuesta que comprende a 10 países, el 9 % de los entrevistados había tenido alguna experiencia en línea de un comportamiento intimidador de algún compañero (Loh y Snyman,

2020). Los estudios nacionales revelan incidencias en materia de ciberviolencia que afectan a entre el 14 % y el 20 % de los empleados de la Universidad (Reino Unido); al 22 % de los docentes (República Checa); al 22 % de los periodistas (Suecia), y al 72 % de los funcionarios públicos (Australia); con datos procedentes de estos países que muestran que las mujeres se ven desproporcionalmente afectadas (De Stefano et al., 2020). Según un estudio mundial de la Coalición para la Acción de Generación de Igualdad sobre Tecnología e Innovación de las Naciones Unidas (2021), el 38 % de las mujeres informó de experiencias personales de violencia en línea, que resultó en una convocatoria de políticas y soluciones contra la violencia y la discriminación de género propiciada por la tecnología.

La ciberviolencia, incluida la ciberviolencia de género y el maltrato digital sexual, supone una preocupante amenaza, que repercute sobre las perspectivas profesionales de los trabajadores y en su capacidad para continuar trabajando. Por lo general, las acciones emprendidas para abordar el problema han sido inadecuadas (Malan et al., 2020; Capuano, 2020). Además, el C190 y la R206 de la OIT hacen hincapié en las políticas y obligaciones de los gobiernos para que aborden la violencia y el acoso que propicia la digitalización y las nuevas tecnologías, como son políticas y evaluación de riesgos para el lugar de trabajo. Además de las leyes laborales y los reglamentos de OSH, las leyes generales sobre protección de datos, junto con las políticas internas de las empresas y la negociación colectiva, son importantes instrumentos para reducir los riesgos de ciberviolencia y ciberacoso (De Stefano et al., 2020). En algunos países, las leyes han exigido a los proveedores de servidores el borrado de mensajes de acoso enviados por terceros como es, por ejemplo, la Ley de Aplicación para las Redes alemana (NetzDG) (2017) (OIT, 2021a). Asimismo, han sido fundamentalmente importantes las medidas de ciberseguridad, entre las que figura el desarrollo de protecciones europeas en materia de seguridad (ENISA, 2020).

Para abordar la ciberviolencia de género son necesarias acciones legislativas y no legislativas (Parlamento Europeo, 2021). Están surgiendo iniciativas comunes de los interlocutores sociales para abordar los crecientes riesgos en materia de salud y seguridad derivados de la digitalización y la ciberviolencia y el ciberacoso, incluyendo el abuso digital, como es la publicación de una foto o mensaje en línea, que podría ser puntual, pero cuyos efectos pueden ser duraderos (OIT, 2022, De Stefano et al. 2020; ISE IPWS 2022). En cuanto a la promoción del papel del dialogo social en la gestión del impacto social de la digitalización, los interlocutores sociales han reclamado nuevas medidas para abordar estos riesgos, mientras que la OIT reclama medidas nuevas que “den respuesta a los riesgos emergentes para la salud y seguridad asociados a la digitalización, como son la violencia y el acoso, los riesgos psicosociales y ergonómicos, y un inapropiado uso de los datos y sistemas de vigilancia, orientados en las normas laborales internacionales.” (OIT, 2022:3)

En cuanto a la digitalización, existen acuerdos sobre teletrabajo/trabajo a distancia, que incluyen cláusulas sobre violencia y acoso como, por ejemplo, las planteadas en el marco de OSH y el bienestar en el trabajo, los riesgos psicosociales y la inclusión de trabajadores procedentes de grupos vulnerables. Algunos ejemplos se refieren específicamente a la violencia doméstica, como es el caso del acuerdo entre los sindicatos italianos y Vodafone Italia sobre el bienestar en el trabajo, anteriormente señalado. Durante la pandemia, proliferaron los documentos orientativos y de posición sobre teletrabajo; muchos plantean los crecientes riesgos para los trabajadores de violencia y acoso en línea y la violencia doméstica (OIT 2021, 2020a y 2020b; TUC (RU) 2019 y 2020; CCOO (España) 2021). Las negociaciones de los convenios colectivos plantean formas de proteger a los teletrabajadores y propuestas para unos marcos jurídicos relativos al derecho a solicitar el trabajo a distancia, como en el caso de Irlanda en 2022. Un buen ejemplo de aplicación legislativa es el de España (Real Decreto de 28/2022), que contiene

disposiciones que abordan el trabajo a distancia, el teletrabajo y el diseño y puesta en marcha de medidas contra el acoso sexual, el acoso por razón de sexo, acoso por discriminación y el acoso en el trabajo (artículo 4). En este contexto, las víctimas de violencia y acoso de género tienen derecho a protección, asistencia social, y cambios en los horarios y la jornada laboral, y el derecho a solicitar trabajar en la oficina o a distancia (artículo 8). **El Cuadro 6 ofrece ejemplos de respuestas de los interlocutores sociales frente a la ciberviolencia y ciberacoso, incluido el teletrabajo.**

Cuadro 6: Ejemplos de buenas prácticas sobre digitalización

Europa Intersectorial

El **acuerdo marco intersectorial sobre digitalización de los interlocutores sociales europeos** (CES, Business Europe, SME United y CEEP) acordado en 2022, incluye un pilar sobre el respeto, la dignidad y salvaguardia humanas que, además de reconocer la importancia de integrar las tecnologías digitales en el centro de trabajo de manera efectiva, el acuerdo facilita un marco para que empleadores y sindicatos en colaboración, introduzcan estrategias de transformación digital con un enfoque humano a nivel nacional sectorial, empresarial, y del lugar de trabajo. Comprende medidas para garantizar la seguridad, como es al conectarse y desconectarse y el respeto a la normativa sobre la jornada laboral, además de medidas apropiadas para garantizar su cumplimiento. El convenio se refiere específicamente a las relaciones con usuarios y terceras partes y tiene en cuenta la “calidad de las relaciones (colaboraciones, integración, posibilidades y momento para contactar, comunicaciones, ambiente laboral), el estilo de gestión, el acto de violencia o acoso, la gestión de conflictos, y los procesos y mecanismos de apoyo”. La CES ha convertido la digitalización y el ciberacoso en un área prioritaria de acción dentro de su programa de trabajo, CES (2022-2024).

Europa Educación

La presentación del proyecto de dialogo social sectorial sobre digitalización para la educación, aprobado el 15 de diciembre de 2021, incluye una **declaración común de ETUCE y EFEE sobre la violencia y acoso de terceros y digitalización** que, en el párrafo 7 establece el objetivo de: “Apoyo a las instituciones educativas, líderes escolares, profesores y personal educativo restante para abordar cuestiones de salud y seguridad derivadas de la educación digital (por ejemplo, el estrés asociado al trabajo, la fatiga visual, el ciberacoso, la exclusión social, la privacidad de datos, la creciente carga de trabajo, la adición a internet, y el derecho a la desconexión) ...y la mejora de la cooperación entre los agentes sociales para integrar la dimensión digital en los instrumentos de evaluación (por ej. OiRA), a la vez que se fomenta la supervisión continua de su eficacia.” Destaca la importancia de las herramientas de evaluación de riesgos que tengan en cuenta las tecnologías digitales que cambian con rapidez. Además, el derecho a la desconexión para los docentes cobra cada vez mayor relevancia ante el contacto permanente que mantienen profesores y estudiantes.

Europa Telecomunicaciones

Los interlocutores sociales europeos del sector de telecomunicaciones abordaron las consecuencias del covid-19 en este sector, mediante una declaración común de UNI-Europa y los empleadores de TICS y Telecom Industry (ETNO y GSMA)

“Ataques contra los empleados de telecomunicaciones”. Publicada como respuesta ante la escalada de desinformación relativa al 5G y la tecnología móvil en las plataformas de medios sociales, incluido un aumento del acoso asociado a las denuncias falsas de que las antenas de telecomunicaciones son peligrosas para la salud y la vinculación del 5G con la propagación del coronavirus. La declaración deja claro que todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral seguro y reclama a la UE y los gobiernos la protección de seguridad para los trabajadores de telecomunicaciones de toda Europa. En 2022, UNI-Europa y ETNO comenzaron un programa de intercambio a favor de la ratificación y aplicación del C190 y la promoción del derecho a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluida la violencia y el acoso de terceros para todos los trabajadores. A finales de 2022, se publicará un acuerdo común para la prevención de la violencia y el acoso, incluida la violencia y acoso de género de terceros.

Europa
Adminis-
tración central

En 2022, el Comité de dialogo social para las Administraciones centrales, constituido por la Delegación sindical de la Administración Nacional y Europea (TUNED), de la parte de los sindicatos, y de la patronal, los empleadores de la Administración pública europea (EUPAE)¹⁵, acordó un acuerdo marco vinculante para el dialogo social sectorial del sector estatal sobre digitalización. El ciberacoso y la violencia doméstica se identifican como riesgos asociados a la digitalización del mundo del trabajo y al aumento del teletrabajo a lo largo del sector estatal durante la pandemia del covid-19. El acuerdo reclama medidas preventivas y para las consecuencias de la violencia doméstica y confirma la obligación de los empleadores de facilitar un entorno laboral seguro, además de que los interlocutores sociales aborden la prevención, evaluación de riesgos y los riesgos psicosociales, como es una dotación de personal inadecuada para la prestación de servicios seguros. También confirma la obligación de los empleadores de realizar evaluaciones de riesgos para la salud periódicamente, en consulta con los sindicatos, que tengan en cuenta la dotación de personal y los riesgos de acoso y violencia entre otros. En caso de que la Comisión Europea acuerde su aplicación legislativa, proporcionará a unos 8 millones de trabajadores y funcionarios públicos más protecciones en materia de teletrabajo, derecho a la desconexión, formación, salud y seguridad, datos personales, subcontratación e inteligencia artificial al mando humano.

Teletrabajo
España
Varios

La confederación de CCOO Industria elaboró una guía sobre el teletrabajo, dentro de la campaña #NoTodoTeletrabajoVale.¹⁶ La guía de los negociadores tiene en cuenta la nueva Ley sobre Teletrabajo¹⁷, que responsabiliza a los empleadores de la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo y para la adopción de medidas de prevención, incluyendo abordar los riesgos psicosociales. Esta guía hace hincapié en la importancia de que las empresas consideren las particularidades del trabajo a distancia, especialmente el teletrabajo, en el diseño y aplicación de las medidas contra el acoso sexual, el acoso de género, el acoso por discriminación y el acoso laboral.

¹⁵ <https://www.epsu.org/article/eu-social-partners-adopt-agreement-digitalisation-central-and-federal-government>

¹⁶ Teletrabajo, Guía para su negociación e implementación tras la aprobación de la ley del teletrabajo, #NoTodoTeletrabajoVale, CCOO Industria, España, 2020.

¹⁷ Real Decreto-ley 28/2020, (Septiembre de 2020)

Reino Unido Varios

En Reino Unido, UNITE ha elaborado una plantilla para un acuerdo marco sobre teletrabajo¹⁸, que declara que las “partes acuerdan que los empleadores deben garantizar la salud, seguridad y bienestar de sus trabajadores, incluidos de los que trabajan desde sus casas. Además, hay que tener en cuenta los existen riesgos específicos que existen asociados al trabajo desde casa. Entre otras cuestiones, el modelo político establece que el empleador se comprometa a realizar cualquier esfuerzo razonable para garantizar que los teletrabajadores: “Estén protegidos ante los peligros psicosociales asociados al trabajo desde casa, como el aumento potencial del estrés laboral y la violencia doméstica”.

Resumen de los puntos clave relativos a la digitalización, pertinentes para la actualización de las Directrices:

A continuación, figuran los puntos clave del aprendizaje para las acciones y acuerdos sectoriales y específicos, así como a nivel nacional, incluida la actualización de las Directrices:

- Dialogo social, incluyendo la negociación colectiva para prevenir y abordar el ciberacoso.
- La incorporación de protecciones y revisiones, tanto en la legislación laboral como penal.
- Protecciones para la salud y seguridad que derivan del trabajo con contenidos digitales, garantizar los riesgos de la ciberviolencia y el ciberacoso en las evaluaciones de riesgo y medidas para mitigar los riesgos, que prevengan su incidencia o recurrencia.
- Respuestas con perspectiva de género para abordar el acoso sexual digital de terceros o al maltrato doméstico digital, perpetrado por parejas o exparejas íntimas.
- Datos confidenciales, incluyendo los registros que mantienen los empleados y garantizar que los trabajadores conozcan sus derechos en relación con la protección de datos.
- Apoyo a las víctimas de ciberviolencia y ciberacoso, como es la asistencia a las víctimas en la eliminación de material ofensivo en línea, fotos y mensajes de acoso.
- Medidas acordadas en común para reducir el estrés y los riesgos psicosociales, como las relativas a la supervisión y vigilancia del rendimiento de los trabajadores y su “derecho a la desconexión”.
- El teletrabajo y los modelos de teletrabajo híbridos son voluntarios, y que existen medidas para evaluar y abordar los riesgos psicosociales que derivan en la violencia y acoso de terceros durante el desempeño del teletrabajo.

¹⁸ <https://www.unitetheunion.org/media/3369/wvp-template-homeworking-agreement.pdf>

4.5 OSH, prevención y evaluación de riesgos

La función de OSH en la prevención contra la violencia y acoso de terceros ha recibido una mayor atención internacional en los discursos políticos, figurando como una disposición central del Convenio nº 190 y la Recomendación nº 206 de la OIT, dando más peso a la función que pueden desempeñar los interlocutores sociales en la prevención de la violencia y acoso de terceros. El artículo 12 de C190 especifica que es posible evitar la violencia y el acoso mediante la “extensión o adaptación de las medidas de salud y seguridad laboral existentes, que comprenden la violencia y el acoso y el desarrollo de medidas cuando sea necesario”. La R206 recomienda en relación con la evaluación de riesgos en el centro de trabajo que se tenga en cuenta los factores que aumentan la probabilidad de violencia y acoso, como son los riesgos y amenazas psicosociales, prestando atención a:

- Los surgidos de los acuerdos condiciones y laborales, la organización del trabajo y la gestión de los recursos humanos, cuando sea conveniente;
- Involucrar a terceros como clientes, consumidores, prestadores de servicios, usuarios, pacientes y personas en general; y
- Y surgidos de la discriminación, abuso de relaciones de poder, y género, normas culturales y sociales que apoyan la violencia y el acoso.

Además, la Conferencia Internacional del Trabajo de 2022 (ILC), define a OSH como un derecho fundamental en el trabajo. A nivel de la UE, el Comité Consultivo para la Seguridad y la Salud en el Trabajo de la UE (ASCH) alcanzó un acuerdo sobre la necesidad de reconocer el covid-19 como una enfermedad laboral en la asistencia sanitaria y social en sectores donde se producen brotes en actividades que se ha probado tienen riesgo de infección. El hecho de que el covid-19 sea clasificado de riesgo de OSH supone un importante avance dentro de este contexto.

Hay una variedad de factores individuales, sociales y organizativos que contribuyen a los riesgos de violencia y acoso de terceros. Además, existen riesgos psicosociales asociados al diseño del trabajo y la gestión del trabajo, y a sus contextos sociales y organizativos (UE-OSHA, 2010, Clark et al., 2017), que son de particular relevancia en cuanto a la violencia y acoso de terceros. Es más probable que el acoso se produzca en entornos laborales estresantes, donde los trabajadores están expuestos a niveles altos de conflictos interpersonales, un entorno laboral tóxico y un liderazgo nocivo (Hauge, Skogstad, y Einarsen, 2007; OIT 2020d; UE-OSHA, 2022). Los riesgos se acrecientan al trabajar con personas en situación precaria, en entornos con recursos limitados, como instalaciones con una equipación inadecuada o con una dotación de personal insuficiente, que generan largas esperas y frustración, jornadas laborales durante horas no convencionales, el trabajo en solitario o condiciones de relativo aislamiento o lugares distantes, o en empleos donde hay una falta de control sobre el ritmo y tipo de trabajo desempeñado (OIT 2016; UE-OSHA, 2010). Las desigualdades de poder constituyen también un factor importante. La guía elaborada por la Comisión de Igualdad y Derechos Humanos de Reino Unido (2020) reclama a los empleadores que reflexionen sobre los desequilibrios de poder, y recomienda la introducción en el actual marco de gestión de riesgos de OSH la evaluación de riesgos de amenaza sexual, que tenga en cuenta riesgos como la inseguridad del empleo y el trabajar en solitario.

Según la Encuesta europea sobre las condiciones laborales de 2015 (Eurofound, 2015), cuando los profesionales sanitarios están expuestos a riesgos psicosociales, como es un comportamiento social negativo, es mucho más probable que los trabajadores, oculten sus sentimientos

en comparación con los trabajadores de otros sectores. En el sector de la salud humana y el trabajo social, los riesgos psicosociales, como es un comportamiento social negativo, las presiones de tiempo, la inseguridad del puesto laboral y la violencia y acoso de terceros, son muy elevados (UE-OSHA 2022a y 2022b). El hecho de que el sector sanitario y de trabajo social sea uno de los sectores más expuestos a una amplia variedad de riesgos asociados a OSH durante la pandemia del covid-19, propició a UE-OSHA (2022a) la recomendación de medidas para abordar la escasez de personal, mejorar las condiciones laborales y salariales, y poner en marcha sistemas mejorados de protección del personal frente a la violencia y el acoso. La mayoría de Estados miembros de la UE informa de que la escasez de profesionales sanitarios, como médicos, enfermeros y auxiliares sanitarios había aumentado el nivel de presión y estrés laboral, que añade riesgos de violencia y acoso (Comisión Europea, 2020; FSESP, 2022).

Como se menciona en la sección 2, a pesar de que no existe obligación dentro de la Directiva marco de OSH (Directiva 89/391/CEE) de abordar los riesgos psicosociales, como los asociados a la violencia y acoso de terceros, ya hay algunos países que los abordan en sus leyes nacionales. La ausencia de un marco de OSH de la UE para los riesgos psicosociales ha propiciado que la CES, entre otras organizaciones, reclame una nueva Directiva que aborde el estrés y los riesgos psicosociales en el trabajo (CES, 2018, 2021; Yarmolyuk-Kröck, 2022). Dentro del contexto de la violencia y el acoso será importante plantear los factores de riesgo en el entorno laboral psicosocial (Cefaliello 2021), como puede ser la dotación de personal y el exceso de carga de trabajo; que son una prevención relevante contra la violencia y acoso de terceros. En los países de Europa Central y Oriental, donde hay un escaso conocimiento acerca de los riesgos psicosociales, estos siguen siendo elevados debido a las largas jornadas laborales, los bajos salarios, la inseguridad laboral, la baja satisfacción laboral, la alta intensidad laboral y la presión en el trabajo, unas condiciones laborales insalubres, la brecha salarial de género y por discriminación y una conciliación entre la vida laboral y privada insuficiente (Yarmolyuk-Kröck, 2022).

Además de los riesgos añadidos de violencia y acoso de terceros durante la pandemia del covid-19, los nuevos procesos laborales, las nuevas tecnologías y el cambio social u organizativo dan origen a nuevos riesgos emergentes de OSH. Estos riesgos han propiciado una mayor incidencia de problemas de salud mental, y son más los trabajadores que informan de problemas en el trabajo asociados a la depresión, trastornos de concentración y sueño, y agotamiento laboral (Eurofound 2021; UE-OSHA, 2021 y 2022a). También, hay que considerar estos problemas nuevos en la evaluación de riesgos como, por ejemplo, la prevención frente al abuso e intimidación en línea, como es el acoso en línea del personal sanitario por parte de grupos que se oponen a la vacunación, que causa un estrés adicional al personal sanitario. Asimismo, las arduas cargas de trabajo, la escasez de personal, el agotamiento y la violencia y acoso de terceros en este sector, han hecho que muchos de estos profesionales abandonen su puesto laboral o se planteen hacerlo (Lancet 2022, UNISON, 2021). Su urgencia se refleja en una declaración común de las ONG médicas y de salud internacionales, como son la Asociación mundial de Servicios Públicos y la Internacional de Servicios Públicos (ISP), publicada durante el Comité Regional de la OMS para Europa en 2020, donde se reclama a los gobiernos:

“...facilitar a todo el personal sanitario y estudiantes sanitarios un entorno laboral seguro y mecanismos adecuados para prevenir cualquier tipo de violencia, con el fin de disminuir el riesgo de cansancio y agotamiento de los profesionales sanitarios, y desplegar todos los medios necesarios para proteger la integridad física y psicológica de nuestros compañeros durante y después la pandemia. El sector de salud debería y debe seguir siendo un lugar atractivo y seguro para trabajar.” (Comité Regional de la OMS para Europa, 2022:1)

Las medidas y la evaluación de riesgos de OSH se han convertido en una herramienta importante para la prevención contra la violencia y el acoso, incluyendo el procedente de terceros, y la aplicación de un enfoque para OSH con perspectiva de género. Las buenas prácticas relativas a la evaluación de riesgos apuntan a que deben llevarse a cabo mediante un enfoque específico, con medidas para mitigar los riesgos y la continua supervisión y revisión de riesgos, en consulta con los trabajadores y sus representantes (UE-OSHA, 2022; ETUI, 2021).

En algunos casos, las iniciativas de prevención constituyen una respuesta a las medidas de emergencia tras incidencias graves de violencia y acoso de terceros. Por ejemplo, tras una agresión violenta a un funcionario de prisiones en Suecia, se introdujeron nuevas medidas para prevenir que la violencia ocurra de nuevo como, por ejemplo, la mejora de las medidas de seguridad y la elección de personal basada en las funciones de rehabilitación o supervivencia que tengan. Aunque son avances progresivos, los sindicatos continúan informando de que la inseguridad laboral y una dotación de personal inadecuada han dificultado la inclusión de una prevención más generalizada (FSESP/Vereycken y Ramioul, 2019).

El Cuadro 7 presenta una lista indicativa de medidas de prevención que pueden ponerse en marcha para abordar los riesgos, como los factores de riesgo psicosociales relacionados con la organización, condiciones laborales y el perfil del consumidor/cliente. Muestra la existencia de una variedad de medidas preventivas que pueden aplicarse como parte de la evaluación de riesgos y que comprende los riesgos organizativos, los derivados de las condiciones laborales y el riesgo asociado a grupos específicos de usuarios.

Cuadro 7: Medidas preventivas ilustrativas para abordar los riesgos, incluyendo los factores de riesgo psicosociales que derivan en la violencia y acoso de terceros

1) Prevención de riesgos organizativos

- Una política contra la violencia y acoso de terceros en el centro de trabajo que incluya una evaluación de riesgos y planes de prevención.
- Mecanismos efectivos para las denuncias, registro de incidencias y supervisión.
- Puesta en marcha de mecanismos para identificar a los trabajadores en situación de mayor riesgo.
- Formación y orientación para el personal sobre la desescalada y el reconocimiento y gestión de comportamientos agresivos de pacientes, visitantes de familiares, etc.
- Suficiente dotación de personal formado en seguridad y sistemas de alerta de seguridad.
- Reducción de los tiempos de espera para el servicio a los usuarios, en los departamentos o centros clínicos de emergencia, incluyendo la prevención de la masificación en las salas de espera.

- Una cultura que propicie la notificación de los casos a los superiores y la denuncia ante la Policía.
- Prestar atención al diseño del entorno laboral para que la visión del empleado no esté bloqueada o halla vías de salida ante una incidencia potencialmente violenta.
- Promover una cultura y un entorno laboral inclusivos, la participación de los trabajadores, y unas buenas relaciones interpersonales, liderazgo y gestión.
- Función central del dialogo social/consultas con los trabajadores.

2) Prevención de riesgos derivados de las condiciones laborales

- Aplicación de iniciativas para el bienestar, planificación del personal y dotación adecuada de personal.
- La calidad de los servicios prestados está relacionada con la dotación de personal, y para asegurar una dotación de personal suficiente en todo momento, incluyendo los momentos de mayor afluencia como son las horas de visitas (hospitales), las horas punta (transporte urbano) o durante los turnos nocturnos o de madrugada.
- Ningún trabajador asilado se enfrenta riesgo alguno, por ejemplo, sistemas efectivos para trabajar en pareja o la provisión de refuerzos de seguridad cuando se trabaja en solitario.
- Que los trabajadores tengan oportunidad de participar en las decisiones sobre su contenido laboral, la carga de trabajo y el ritmo laboral, así como en iniciativas para la prevención de la violencia y el acoso de terceros.
- Los trabajadores tienen oportunidad de participar en las decisiones sobre el contenido laboral, carga de trabajo y ritmo laboral, así como en iniciativas de prevención de la violencia y acoso de terceros.
- Prevención frente a una cultura de presentismo y de jornadas laborales prolongadas; dando a los trabajadores mayor elección en cuanto a su tiempo de trabajo.
- Abordar las vulnerabilidades que afrontan en mayor medida las mujeres, como el acoso, cuando trabajan en solitario o durante los desplazamientos después de su jornada laboral, como es la prestación de transporte seguro.

3) Prevención de los riesgos asociados a los usuarios/clientes

- Apoyo a los trabajadores, como es una dotación de personal adecuada, que garantice servicios efectivos al trabajar con pacientes y familiares con problemas mentales complejos, o que cuentan con una trayectoria de violencia, abuso o adicciones.
- Compromiso para la creación de espacios seguros para informar sobre la violencia y acoso de terceros y acabar con una cultura de normalización de los comportamientos agresivos y abusivos.

- Los usuarios, clientes, pacientes, etc. son conscientes de que existe una tolerancia cero hacia la violencia y el acoso, enviando a través de los medios mensajes para mantener un comportamiento digno y apropiado en el centro de trabajo.

Fuentes: varias y recopilación de buenas prácticas en la investigación

Los riesgos psicosociales cobran cada vez mayor énfasis en los comités de OSH y en las políticas de prevención. En España, por ejemplo, los protocolos sobre acoso y acoso sexual para la Administración General del Estado han sido integrados en el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración General del Estado. Dentro del servicio penitenciario, se ha elaborado un protocolo independiente para prevenir las agresiones dentro del marco de OSH. Algunos países, como Dinamarca e Irlanda, ofrecen recursos y orientación para ayudar a los interlocutores sociales de los sectores municipal y estatal en la aplicación de programas sobre la prevención de la violencia y acoso de terceros. Las buenas prácticas muestran la importancia de los enfoques en común, las consultas a los trabajadores, los enfoques con perspectiva de género, así como la prevención a través de la evaluación de riesgos y medidas específicas de seguridad para los diferentes centros de trabajo. En relación con la evaluación de riesgos existe una variedad de programas y listas de comprobación, herramientas de evaluación de riesgos y nuevos métodos que garantizan respuestas específicas, como es a través de un enfoque de gestión de amenazas. **El Cuadro 8 presenta un resumen de ejemplos de iniciativas y acuerdos para abordar la violencia y acoso de terceros en OSH.**

Cuadro 8: Ejemplo de buena práctica: iniciativas y acuerdos nacionales para abordar la violencia y acoso de terceros en OSH

Bélgica Cárceles

El Ministerio federal de Justicia de Bélgica ha desarrollado para el sector penitenciario dos nuevas iniciativas sobre violencia y acoso de terceros a fin de apoyar la aplicación de la política existente sobre conflictos y agresiones, que tuvo su origen en una iniciativa de hace veinte años. En 2021, el ministro decidió introducir una nueva iniciativa que consiste en dos pilares; una iniciativa centrada en el personal y su situación en si y, otra centrada en la población interna. El análisis institucional de cada centro penitenciario incluye un cuestionario y grupos específicos con personal penitenciario. El objetivo es desarrollar acciones y medidas innovadoras específicas para cada institución penitenciaria diferente, junto a acciones generales para todos estos centros. Basándose en la política, y orientación y formación actuales que se facilita al personal penitenciario sobre la gestión de conflictos y agresiones, el proyecto se dirige a avanzar hacia un cambio a todos los niveles de la cultura penitenciaria, incluida la gestión, y para estimular un clima positivo en la cárcel. Los resultados iniciales sugieren que el personal destaca el problema de la insuficiencia de personal y la masificación de la población penitenciaria, y el proyecto se orienta a diferenciar las cuestiones en las que el ministerio pueda tener control. Un aspecto sería analizar lo que se espera del personal. Una forma nueva de funcionamiento es contar con dos tipos de funcionarios de prisiones: el primero, asignado para comunicar y generar

confianza a través de un diálogo positivo, y un segundo tipo que adopte la función de intervenir y solucionar problemas. Otra de las cuestiones es la inversión, y garantizar instrumentos que permitan establecer relaciones de confianza y la restauración de las mismas a través, por ejemplo, de la mediación. Se plantean temas importantes sobre cómo aplicar la mediación como instrumento para abordar los conflictos y agresiones. Aunque durante el proyecto los sindicatos participan en las consultas, no lo hacen directamente en el desarrollo de nuevas medidas políticas. También se plantea la necesidad de una inversión mucha mayor para las actividades diarias, aunque a los sindicatos les preocupa la aplicación de medidas sin otras que aporten personal adicional. El proyecto plantea cuestiones importantes en cuanto a las expectativas de contratación del personal que tiene el Ministerio partiendo de estas nuevas expectativas. El pilar sobre la población interna se orienta a incluir cursos sobre la gestión de emociones para ellos, que contará con un piloto para finales de noviembre en ocho centros penitenciarios (de un total de 35 centros penitenciarios) donde se están llevando a cabo estas pruebas, que se ampliará después a todos los centros.

Bulgaria **Salud**

Los sindicatos de asistencia sanitaria de Bulgaria han abordado los riesgos psicosociales y de violencia y acoso en el trabajo en acuerdos que se remontan a 2013, cuando se incluyeron por primera vez cláusulas sobre los riesgos psicológicos y la violencia y el estrés en el centro de trabajo, en el convenio colectivo sectorial sanitario desde 2013, incluida la violencia y acoso de terceros. A pesar del cierto avance logrado en la aplicación de políticas y procedimientos de la negociación colectiva para prevenir la violencia y acoso de terceros, los sindicatos informan de niveles más elevados de violencia y acoso. Una campaña nacional de alto perfil llevada a cabo por sindicatos y organizaciones de la sociedad civil reclama la ratificación de C190, incluyendo leyes y obligaciones más estrictas para los empleadores. Un convenio sectorial de negociación colectiva entre el fondo nacional de seguridad sanitaria, el sindicato de funcionarios públicos y la federación de sindicatos sanitarios, del 14 de mayo de 2015, declara que el empleador protegerá la dignidad y honor de los empleados durante el desempeño de sus obligaciones dentro del contrato laboral (artículo 12, párrafo 5). El empleador emprenderá todas las medidas conforme a la ley, incluyendo la protección jurídica contra una violación física o moral contra el empleado durante el tiempo en que se realizan las obligaciones laborales con arreglo al contrato laboral (artículo 6). Durante la pandemia, la federación de servicios sanitarios de Bulgaria logró concluir un acuerdo para un convenio de negociación colectiva por el se que otorga a los trabajadores el derecho a vacaciones y a un tratamiento en un sanatorio tras la enfermedad. Los sindicatos recomiendan incluir nuevas cláusulas sobre prevención y riesgos psicosociales en la renovación del acuerdo de 2015, como respuesta al empeoramiento de las condiciones a las que se enfrentan los trabajadores sanitarios y al aumento de la violencia y acoso de terceros, y el cansancio y agotamiento durante la pandemia.

Dinamarca **Administración** **local y regional**

En 2015, los interlocutores sociales del sector municipal y regional (KTO & KL, 2015) concluyeron un acuerdo sobre el entorno laboral, que da un gran énfasis al entorno laboral psicológico, siendo uno de sus aspectos la prevención de la violencia y acoso de terceros. El acuerdo se ha renovado dos veces desde 2015. Dentro del acuerdo, en el sector municipal, la organización que representa a los

empleadores de los municipios daneses (KL) y el sindicato de la asociación de organizaciones de empleados de la Administración local (KTO), establecieron un sistema de apoyo denominado “SPARK”, un proyecto (Samarbejde om Psykisk ARbearbesmiljø i Kommunerne, (Cooperación sobre el entorno laboral psicológico en los municipios)), que consiste en una colaboración para prestar ayuda y apoyo a los lugares de trabajo municipales a fin de lograr un entorno laboral psicológico mejor, que incluya entre otros, la violencia y acoso de terceros y el trabajo en solitario y en aislamiento, centrado en el fortalecimiento de la capacidad de los agentes locales en el centro de trabajo municipal (gestores, representantes sindicales y del entorno laboral) a través de acciones comunes y la cooperación entre la dirección y los representantes sindicales electos a nivel local. Los consultores formados ofrecen servicios gratuitos a los municipios y les ayudan a la identificación, gestión y prevención de los problemas psicológicos del entorno laboral en el centro de trabajo. Se ofrece recursos y orientación a los municipios en seis ámbitos principales: cambio y transición; mejora de la cooperación entre empleados/gestores; riesgo de violencia y amenazas; contenido, alcance y rendimiento laboral; el trabajo por turnos, y el acoso, incluidos el hostigamiento y el acoso sexual.¹⁹

Los interlocutores sociales del sector regional crearon el programa “Ekspertrådgivning”²⁰ (asesoramiento experto), que ofrece ayuda y apoyo en los centros laborales para los cambios organizativos y profesionales, la violencia de terceros, y una cultura del centro de trabajo y el hostigamiento. El Centro nacional de investigación para el entorno laboral, NIRAS Joblife y RUC, y la Universidad Roskilde aportan dentro del proyecto, asesoramiento práctico experto, además de herramientas, reuniones y seminarios. Asimismo, los sindicatos y empleadores de la Administración local y regional han elaborado material en común para la prevención y herramientas contra la violencia y el acoso de terceros.

Dinamarca **Sector Estatal**

El sector estatal acordó en 2008 un acuerdo sobre cooperación y comités consultivos comunes para las empresas e instituciones del sector estatal y todavía en vigor en 2022, donde las partes (la Autoridad estatal de empleadores y la confederación danesa de organizaciones de empleados del Estado) incorporó una nueva cláusula sobre violencia y acoso: “El Comité de cooperación establecerá las Directrices que garanticen un entorno laboral donde los empleados no estén expuestos a asedio, acoso o violencia (sexual), o violencia de parte de los compañeros, la dirección o terceros. El comité de cooperación debe supervisar continuamente que las Directrices cumplen con su propósito (artículo 5, 10). Dentro del acuerdo, la mayoría de comités del centro de trabajo tenía en 2022 planes preparados para la prevención de la violencia y acoso, incluida violencia y acoso de terceros. La Autoridad del entorno laboral danesa aporta también orientación y las herramientas para acabar con estos tipos de delitos.

Dinamarca **Intersectorial**

En 2019, los agentes sociales daneses y la Inspección laboral elaboraron un plan de diez puntos para “Un buen entorno laboral psicológico: acabar con el acoso sexual”. La Autoridad del entorno laboral danesa colaboró además con sindicatos

¹⁹ Para más información ver: <https://vpt.dk/psykisk-arbejdsmiljo/baggrunden-spark>

²⁰ Para más información ver: <https://www.foa.dk/forbund/temaer/a-i/gratis-hjaelp-bedre-psyk-arbmiljo/det-regionale-omraade>

y la patronal en la presentación de la campaña de sensibilización “Hvor går grænsen?” (¿Dónde se pone el límite?). En 2022, se lanzó la segunda parte de la campaña “Din grænse” (Tú pones el límite) con el objetivo de motivar a los gestores y comités de salud y seguridad para que participen en el dialogo sobre cómo prevenir el acoso sexual en el centro de trabajo, que incluye a terceras partes, para promover un enfoque común en torno a la creación de un entorno laboral seguro.

Dinamarca Educación

La Asociación danesa de docentes (DLK) publicó un folleto sobre violencia, amenazas y uso de la fuerza para los miembros a fin de promover la mejora de la prevención y notificación del problema (DLK), basado en un acuerdo sobre la salud y el bienestar en el centro de trabajo de 2015, donde los agentes sociales acordaron unas directrices para la prevención de la violencia. Las directrices de DLK son el “fundamento de una prevención óptima porque inicia un dialogo sobre los posibles riesgos y medidas a adoptar para eludir la violencia y amenazas en los colegios.” El folleto fue elaborado por el grupo de salud y seguridad de los colegios, empleados de los distritos y representantes sindicales de la Asociación de docentes de Dinamarca. Comprende tres temas: identificación, prevención y gestión. Una parte importante es que cada colegio tenga una política que aborde los tres temas mencionados, y que de manera relevante deja patente que en el centro de trabajo no se tolera la violencia ni las amenazas, y envía una señal de que abordar la prevención de riesgos y generar una sensación de seguridad es un reto compartido porque todos tienen claro de antemano su función y responsabilidades, durante o después de un episodio de violencia.

Francia Administración local y regional

Los comités OSH obligatorios desempeñan una función de prevención y cultura del centro laboral, y una función consultiva sobre la violencia y acoso de terceros. Los sindicatos franceses están analizando vías para fortalecer la función de los comités a fin de garantizar que sus opiniones tengan mayor peso y asegurarse que los empleadores asumen sus responsabilidades en cuanto a la protección funcional. Entre los ejemplos de buenas prácticas figura la presentación en un seminario de la FSESP y CMRE «**Sesión informativa sobre soluciones locales para el seminario sobre la violencia de terceros en Francia**», dirigido a abordar el incremento de la violencia y acoso de terceros en la Administración local y regional y donde se recopilaron buenas prácticas como parte de un proyecto de dialogo social sectorial para la Administración local y regional. Incluye un ensayo piloto donde participan 40 departamentos franceses sobre la Mediación previa obligatoria, y la aplicación de iniciativas de prevención en varios municipios pequeños y por el que se establecen protocolos claros sobre cómo proceder a alguien del personal que es amenazado en persona o por teléfono. En la Administración regional de Ocitania existe una política sobre violencia y acoso de terceros, que establece claramente los procedimientos de protección para los trabajadores, la notificación de la violencia y acoso de terceros, garantizando respuestas y ayuda efectivas para los trabajadores. Se ha difundido información relativa a estos procedimientos a los empleados, que incluye un mecanismo específico para la notificación y una unidad de información “cellule de signalement” específica a cargo de gestionar las denuncias y prestar apoyo a las víctimas (FSESP y CMRE, 2022). En el seminario se recomendó abordar la necesidad de llegar a comprender mejor la función e impacto de los acuerdos europeos, como son las Directrices multisectoriales, y

los programas de la Administración local y regional para la prevención frente a la violencia y acoso de terceros.

Finlandia
Administración
local

El Instituto de salud laboral de Finlandia está elaborando un **modelo de predicción de riesgos**²¹ para el sector municipal. La herramienta recopila datos de encuestas y registros de riesgos a fin de identificar los factores causales que puedan ser abordados a fin de reducir la violencia y acoso de terceros. Entre otras áreas, los factores a considerar se centran en la cultura del trabajo y la seguridad y prácticas de supervisión. La herramienta se dirige a apoyar a los empleadores en su obligación de intervenir y garantizar unas condiciones laborales seguras.

Alemania
Telecomunica-
ciones

Deutsche Telekom AG fue la primera empresa de Europa en desarrollar un **innovador proceso de gestión de amenazas** para prevenir un comportamiento violento o amenazante grave, fundamentado en tres elementos **principales**: identificación, evaluación y rechazo. Su origen se remontan al proyecto “Prevención la violencia en el lugar de trabajo” (Prävention gegen Gewalt am Arbeitsplatz), que prevé para todos los empleados un centro de trabajo libre de violencia física y psicológica, y de miedo, además de la formación de “gestores contra el acoso”, quienes prestan asesoramiento, orientación y apoyo a los empleados. Desde 2014, la prevención de la violencia y amenazas graves contra los empleados se convirtió en una prioridad alta, que derivó en un departamento específico de seguridad física y personal en *Telekom Security*. Dos gestores de amenazas formados y titulados²² procesan las incidencias de carácter violento, amenazas y persecución en el que participan empleados y usuarios. Comprende también la violencia doméstica, así como la seguridad, amenazas y persecución de una expareja en el centro de trabajo, además de respuestas ante el aumento de las amenazas y acoso sexual, y abuso verbal de las personas que llaman a los centros del servicio Deutsche Telekom. Se comprueban las respuestas y se registran y clasifican las incidencias. La rapidez en la evaluación del riesgo garantiza que los de gravedad sean tratados de manera urgente. Cada caso se gestiona individualmente, prestando apoyo y prevención personalizados. Se ofrece ayuda personalizada, como es la asistencia para crear límites y técnicas de desescalada, y apoyo prestado por el servicio de salud laboral. Y, cuando procede, existen sistemas con abogados penalistas y la Policía.

En general, la política de gestión de amenazas de Deutsche Telekom se orienta la protección de empleados, promoción del respeto y la tolerancia, eliminación de incertidumbres y malentendidos, creando centros laborales libres de miedo, y violencia, y mantener al mínimo el absentismo laboral, impulsar la imagen de la empresa y garantizar su éxito, y la protección contra las malas prácticas organizativas. Entre los factores críticos de éxito figuran un compromiso a nivel superior, el trabajo en equipo, la coordinación, una red interna interdisciplinar de todos los departamentos de la empresa y una red exterior de servicios de seguridad y apoyo, y expertos, y un dialogo regular con los sindicatos. Los informes

²¹ <https://www.ttl.fi/en/research/projects/local-government-employers-influence-workplace-bullying-and-client-violence-risk-prediction-model>

²² La acreditación es a través de la Asociación europea de profesionales para la evaluación de amenazas (AETAP). Deutsche Telekom fue el primer grupo internacional en cumplir los requisitos estrictos par la certificación empresarial.

se envían directamente al Consejo de gestión de privacidad de datos, asuntos jurídicos y cumplimiento (DRC). En Alemania, el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre empresas se lleva a cabo a través del foro de gestión de amenazas²³.

La orientación práctica “Gestionar situaciones precarias del servicio exterior” está disponible para el personal que trabaja fuera de la sede, quienes trabajan con usuarios en sus residencias privadas, y presta información sobre cómo deberían reaccionar, comportarse y tratar situaciones que están fuera de control. Incluye acusaciones, abusos o amenazas de violencias dirigidas al empleado. Aunque, también puede incluir situaciones que se encuentren los empleados, y donde de acuerdo con las leyes de protección, tienen la responsabilidad jurídica de notificarla a las autoridades, personas que necesitan ayuda urgente debido a las drogas y el alcohol, con señales de extremismo o terrorismo y donde se produce violencia doméstica y el abuso a la infancia o la negación del mismo. Se presta apoyo a los empleados a través de procesos especialmente diseñados y puntos de contacto específicos. Existen tres canales para la notificación de incidencias, que comprende las relativas a un trabajador que esté directamente afectado, o que tenga signos de extremismo/terrorismo. Todas las incidencias quedan registradas en un sistema de gestión de las mismas del servicio de seguridad, protección de datos y cumplimiento del Centro de Competencias.

Irlanda **Salud**

El Ejecutivo de servicios de salud (HSE) y los sindicatos del sector de salud han acordado en común una serie de iniciativas sobre la prevención de la violencia y el acoso en el trabajo, incluida la violencia y acoso de terceros.

En los últimos años se ha agravado la violencia y acoso de terceros y, aunque los datos son limitados, las incidencias registradas en el sistema nacional de gestión de incidencias de OSH muestran que en 2020 más de la mitad de las incidencias registradas (55 %) fueron por un comportamiento amenazante, como la violencia y el acoso. La iniciativa se remonta a la Estrategia nacional para la prevención y gestión de la agresión y violencia relacionada con el trabajo (2008), elaborada como respuesta al aumento de la violencia y acoso de terceros en el servicio de salud irlandés, por un grupo de trabajo en el que participan expertos y sindicatos en representación de todos los grupos de trabajadores sanitarios (SIPTU, PNA, INO, IMO), de acuerdo con la Ley sobre seguridad, salud y bienestar en el trabajo de 2005.

Partiendo de la estrategia nacional, se elaboró una política y una herramienta de evaluación de riesgos para el trabajo en solitario (2007) y una orientación y política detalladas (“Política sobre la prevención y gestión de las agresiones y la violencia asociada al trabajo (HSE), 2018)²⁴. La política de HSE de 2018, que incluía consultas a los sindicatos a través del Consejo nacional común, aporta orientación detallada sobre la violencia asociada al trabajo para gestores y empleados sobre cómo gestionar las agresiones y violencias relacionadas con el trabajo, centrándose en la prevención y evaluación y gestión de riesgos. Dentro de la política, los gestores

²³ <https://forum-bedrohungsmanagement.de/>

²⁴ https://assets.hse.ie/media/documents/Policy_on_the_prevention_and_management_of_work_related_aggression_and_violence_2018.pdf

recibieron orientación y formación sobre sus obligaciones y funciones a la hora de realizar una evaluación de riesgos en las instalaciones clínicas y no clínicas a fin de identificar amenazas de agresión y violentas relacionadas con el trabajo, y para poner en marcha medidas de control para eliminar o controlar los riesgos. Además, los gestores tienen que garantizar la formación a los empleados en mayor situación de riesgo y prestar ayuda a las víctimas, incluyendo el acceso a los servicios de apoyo, como la salud laboral y los servicios de asesoramiento confidenciales prestados a través del programa de asistencia a los empleados de HSE. La política incluye recursos prácticos, como es la herramienta de auditoría y un modelo de evaluación de riesgos. Todas las incidencias tienen que ser comunicadas y gestionadas de acuerdo con el marco de gestión de incidencias de HSE, que forma parte de la política de gestión de riesgos integrada de HSE. Además, se desarrolló el asesoramiento sobre evaluación de riesgos para la formación relativa a la prevención de las agresiones y violencias asociadas al trabajo durante la pandemia de covid-19, en forma de una ficha rápida de evaluación de riesgos publicada en junio de 2021.²⁵ La Autoridad nacional de salud y seguridad ha elaborado información adicional para la prevención de la violencia y acoso de terceros en el sector de salud. Los empleados tienen la responsabilidad de asistir a la formación y notificar los riesgos, preocupaciones e incidencias a la dirección. En las instalaciones clínicas, la evaluación de riesgos está incluida en el marco para la gestión de riesgos de la organización e incluye la evaluación de riesgos de agresión y violencia y la facilitación de un plan de asistencia y evaluación de riesgos de los usuarios de servicios que suponen un riesgo de violencia. Se debería revisar periódicamente como parte del proceso de planificación de la asistencia. Las evoluciones de riesgos no clínicos son realizadas por gestores en consulta con el personal, e incorporan las funciones laborales, la interacción entre el sanitario y el usuario del servicio, la organización del trabajo y el entorno laboral, y la formación y experiencia de los trabajadores sanitarios.

Los gestores también tienen obligaciones a la hora de garantizar que el personal de seguridad del centro sea consciente de los riesgos y medidas de control para gestionar la agresión y violencia, y los acuerdos a nivel del servicio con las empresas de seguridad deben incluir procedimientos locales para las agresiones y violencia. Además, se facilita orientación específica para la gestión de llamadas telefónicas agresivas que ayude al personal a comprender que los usuarios de los servicios pueden estar estresados, mientras que se encuentra un equilibrio entre los derechos del trabajador sanitario y los derechos de los usuarios. Se presta asesoramiento específico para en el caso de recibir una llamada agresiva mediante, por ejemplo, orientación sobre las formas de gestionar la agresión como son: mantener la calma, no tomar como algo personal lo que dice el que ha llamado y dejarlo que diga lo que tiene que decir y, si continúa la agresión, informar al llamante de que su lenguaje es ofensivo y que colgará si no para, anotando la llamada e informando de la incidencia al superior inmediato.

Irlanda **Salud**

La organización de enfermeros y matronas irlandesa reclamó nuevas medidas para abordar el problema del aumento de la violencia y acoso de terceros contra el personal sanitario, entre las que se incluyen la mejora de la seguridad, inspección

²⁵ https://assets.hse.ie/media/documents/Covid_19_prevention_and_management_of_work_related_aggression_and_violence_pro_AwETDIq.pdf

y responsabilidades de los empleadores para la seguridad del trabajador. En 2022, la Autoridad nacional de salud y seguridad (HAS) acordó el establecimiento de una nueva división de salud laboral con responsabilidades en materia de violencia y acoso en el centro laboral. La INMO (2021) informa de que en el último año, el 90 % de sus miembros informaron estar mentalmente exhaustos durante o después de su jornada laboral, y que a este agotamiento contribuyen la violencia y el acoso, además de la protección inadecuada en materia de seguridad.

Italia Inter-sectorial

En Italia, el comité tripartito nacional de asesoramiento sobre salud y seguridad laboral está debatiendo actualmente incluir la violencia y el acoso en OSH. Los sindicatos creen que debería incluir una obligación explícita sobre los empleadores para que incluya la violencia y el acoso, como la violencia y acoso de terceros, en las evaluaciones de riesgos. Se ha logrado avanzar en el sector público, a través de los comités comunes consultivos (Comitati Unici di Granazia (CUGs) (dentro de la Directiva nº 2 del 26/06/2019 y el Protocolo 18/11/2020)²⁶, por la que se obliga a los empleadores a poner en marcha todas las iniciativas apropiadas para la prevención de la violencia o el acoso en el centro de trabajo en común, por ejemplo, junto al departamento de mujeres y salud y seguridad de CISL se ha acordado la formación de un representante de seguridad de OSH y, también, CISL ha elaborado manuales de formación que abordan los riesgos psicológicos y la violencia y el acoso.

Italia Salud

En 2022, CGIL²⁷ publicó una guía práctica para los trabajadores sanitarios “Acabar con los ataques hacia el personal sanitario. Vamos a cuidar a los que nos cuidan” (stop aggressioni al personale sanitario. Prendiamoci cura di chi ci cura). La guía determina lo que debe hacer un trabajador en situación de riesgo de agresión y comportamientos que hay que aplicar en una situación potencial de riesgo. Incluye cómo mantener una conducta que promueve la desescalada de un comportamiento agresivo, y cómo responder y reducir el potencial de lesión ante un comportamiento agresivo como es que te agarren la muñeca, el pelo o el cuello, o si hay mordiscos. También aporta orientación práctica sobre lo que esperan los empleadores e incluye las negociaciones que van desde exigir a la organización de salud la identificación de los factores de riesgo que repercuten sobre la seguridad del personal y el compromiso a poner en marcha las intervenciones en materia de prevención de la violencia. Entre las acciones figuran la supervisión de los episodios de violencia y sucesos que derivan en actos violentos o amenazas contra los trabajadores sanitarios; la promoción del bienestar organizativo y la salud psicosocial de los trabajadores sanitarios y la ayuda psicológica a los trabajadores y equipos afectados por la violencia y acoso de terceros; abordar y analizar los factores de riesgo y las medidas para reducirlos; y supervisar y aplicar medidas preventivas y de protección a fin de garantizar el nivel de seguridad en el centro de trabajo, también mediante la promoción de herramientas de videovigilancia. La guía aborda también medidas para promover la difusión de prácticas óptimas de seguridad, incluyendo el trabajo en equipo; la celebración de cursos de formación para el personal sanitario dirigida hacia la prevención y gestión de situaciones conflictivas y la mejora de la calidad de la comunicación con los usuarios;

²⁶ https://portalecug.gov.it/sites/default/files/attachments/2020-11/Protocollo%20di%20intesa%20Min.%20Dadone%20_Min%20Bonetti_CUG-signed.pdf

²⁷ <https://www.fpcgil.it/2022/03/12/stop-aggressioni-personale-sanitario-vademecum/>

concluir protocolos de funcionamiento con las fuerzas policiales; creación de un registro específico de incidencias; notificación formal del incidente violento a las autoridades judiciales; compensación de los días de absentismo por motivos de enfermedad o lesiones de la persona agredida; garantizar que las intervenciones a favor de la promoción de la seguridad y la prevención contra comportamientos violentos estén recogidas dentro del plan del programa corporativo de gestión de riesgos; y sensibilizar a las personas explicándoles que agrediendo al personal sanitario no se solucionan los problemas sanitarios de los ciudadanos.

España
Administración
Pública

La violencia y el acoso están recogidos en el marco de OSH que rige la Administración Pública española. La comisión técnica para la prevención de los riesgos laborales abarca a funcionarios y empleados públicos de la Administración General del Estado, e incluye los servicios penitenciarios (ver, a continuación, el protocolo para los servicios penitenciarios), y está a cargo de la redacción de los planes de prevención y procedimientos para el control de los riesgos laborales, como la violencia y el acoso, con la participación sindical. Los datos recopilados sobre denuncias muestran una reducción de las denuncias sobre la violencia y acoso de terceros entre los años 2016 y 2019. Muchas de ellas proceden de las cárceles y, en 2019, se produjeron 197 casos de violencia física. La disminución de las denuncias relativas a la violencia y acoso de terceros se puede explicar en parte debido a la reducción de contacto personal con los ciudadanos, mientras que las ocurridas han sido a través de un contacto previo.

Italia
Salud y trabajo
social

Los acuerdos de negociación colectiva en los municipios italianos plantean el aumento de los niveles de violencia y acoso de terceros, particularmente contra el personal que trabaja con usuarios en situación de vulnerabilidad, y el primero de los cuales se firmó en Genua en 2020. El 18 de noviembre de 2020, los sindicatos y el gobierno firmaron un memorando de acuerdo para la lucha contra la violencia y acoso de terceros, incluyendo de género, fundamentado en la Ley 113/2020 relativa a las disposiciones sobre seguridad para las profesiones sanitarias y de trabajo social en el ejercicio de sus funciones. Esto ha contribuido a fortalecer las negociaciones dentro de los servicios sociales de la Autoridad local, que ha propiciado convenios colectivos que establecen el marco para la prevención de riesgos de violencia y acoso de terceros. Con una investigación que se remonta a 2018, y que revela que nueve de cada diez trabajadores sociales ha sido víctima de violencia o agresión, y que son pocos los trabajadores que han padecido violencia y acoso de terceros y han notificado el problema, ya que muchos lo consideran parte de su trabajo. Únicamente el 26 % informó de la violencia a las fuerzas de seguridad y solo el 8 % lo comunicó a la Administración local o el hospital, una tendencia preocupante de falta de seguridad y protección del personal. El primer convenio fue firmado en el municipio de Genua y el modelo se ha copiado en toda Italia. El convenio de Genua se orienta a abordar los riesgos de la violencia y acoso de terceros a fin de proteger la salud y seguridad de los trabajadores, y comprende la evaluación de riesgos, la introducción de iniciativas de prevención junto a las agencias nacionales y autoridades locales encargadas de aplicar la ley, y acciones que puedan emprenderse antes o después de la agresión. Entre estas medidas concretas figura garantizar que el personal no trabaje en solitario o asilado, herramientas prácticas para garantizar que el personal pueda escapar de la situación donde se produce una agresión, y el diseño de zonas de

trabajo y estaciones de trabajo en espacios abiertos y bien iluminadas, que han contribuido a evitar una agresión potencial. Las medidas de protección abarcan las agresiones en línea, por video o personales. El personal ha recibido formación sobre los aspectos jurídicos y penales de la violencia y acoso de terceros, sobre los denunciantes y cómo identificar una agresión potencial, además de cómo fomentar una cultura orientada en la notificación de los hechos. En general, ha sido una iniciativa de éxito fundamentada en el dialogo social entre las Autoridades locales y los sindicatos, que se espera que en el futuro se amplíe a todos los municipios de Italia.

Países Bajos Hospitales

La iniciativa²⁸ para la asistencia sanitaria segura es un modelo innovador y coordinado para solucionar la violencia y el acoso en el sector sanitario, que ha derivado en convenios colectivos para el sector hospitalario y en un enfoque que contribuye a que empleadores y empleados reduzcan las agresiones y actos violentos en el centro de trabajo. Surge del preocupante aumento de las agresiones de terceros en enclaves hospitalarios. El proyecto está dirigido por la Fundación para el mercado laboral en los hospitales (StAZ)²⁹, que funciona basándose en los enfoques comunes de empleadores y sindicatos del sector hospitalario. La asistencia sanitaria segura ha introducido normas³⁰ para formación en asistencia sanitaria segura, la introducción de registros donde los trabajadores pueden notificar de forma confidencial, y otras maneras efectivas de responder a las víctimas y agresores, además de apoyo y asistencia posteriores. La asistencia sanitaria segura se basa en una metodología que puede ser individualizada para los diferentes hospitales. El dialogo social entre el proyecto y sindicatos a nivel nacional, y entre empleadores y sindicatos a nivel hospitalario, han sido fundamentales para el éxito de la asistencia sanitaria segura.

La asistencia sanitaria segura ha trabajado en estrecha colaboración con la Policía y la Fiscalía, desde una iniciativa llevada a cabo en un hospital 2001 en cooperación con la Policía del servicio de North Holland North, donde se desarrollaron herramientas para prevenir la violencia y la agresión hacia el personal y se abordó el problema de que gran parte del personal hospitalario considera la violencia y acoso de terceros “como parte del trabajo”. Partiendo del éxito del proyecto, se llevó a cabo un ensayo piloto nacional en catorce hospitales y, para el año 2016, cerca de todos los hospitales de guardia había adoptado el modelo de asistencia sanitaria segura. La primera medida es la elaboración de un acuerdo entre la institución y la Policía, municipios y la Fiscalía; si alguien elude su cumplimiento, recibe una advertencia y, si fuera necesario, se prohíbe el acceso. Además, uno de los pilares importantes de la Asistencia sanitaria segura es el enfoque ascendente, donde los empleados participan en el análisis de problemas, indicando las prioridades, ideando medidas adecuadas y estableciendo normas de conductas y estándares. La participación de los empleados ha sido una parte muy positiva del proyecto, ya que pueden aportar su experiencia a fin de encontrar soluciones. Otro factor de éxito de la iniciativa ha sido la involucración y apoyo de los gestores, la dirección

²⁸ Para más información en holandés: <https://www.staz.nl/onderwerpen/veiligezorg/>

²⁹ El StAZ incluye la organización de empleadores Asociación de hospitales NVZ y las organizaciones de empleados ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak, FBZ, NU'91 y De Unie Zorg en Welzijn.

³⁰ Para más información, ver la página web de la Asistencia sanitaria segura (en holandés), incluida la formación del manual “Handboek Veiligezorg”: <https://www.staz.nl/veiligezorg/>

y el Consejo de Directores, junto con la dotación de recursos y la figura de un líder interno del proyecto. Desde 2020, un enfoque regional proporciona seguimiento permanente y todas las regiones continuarán reuniéndose dos veces al año para mantener el impulso, continuar debatiendo y adoptando acciones, como es la celebración de acuerdos con los departamentos de Policía. Se ha adelantado que las consultas se completarán en los diez distritos policiales para 2022. Entre las actividades figura la organización de seminarios, la facilitación de directrices a través de la página web y el intercambio de buenas prácticas en áreas como el tratamiento de la confidencialidad médica. Un programa formativo, que incluye un manual sobre formación en asistencia sanitaria segura, aporta una orientación paso por paso y herramientas para que los hospitales adopten un enfoque sistemático para reducir las agresiones y crear un entorno donde el personal y los pacientes, usuarios o visitantes puedan trabajar y permanecer seguros. Incluye un modelo de acuerdo con, entre otros, la Policía y la Fiscalía, además de normas de conducta que determinan los comportamientos que son inaceptables y lo que puede ocurrir si un paciente, usuario o visitante vulnera las normas. El manual para una asistencia sanitaria segura (resumen disponible en inglés) comprende las medidas de prevención de agresiones, lo que se puede hacer ante esta situación, después del acto de agresión y las mejores prácticas.

Países Bajos
Administración
local

El acuerdo de la asociación de municipios de Países Bajos (VNG) de 2010 y los sindicatos municipales incluye una nueva sección sobre las políticas dirigidas a reducir los casos de violencia y acoso, centrándose en la prevención y evaluación de riesgos, la designación de un coordinador para la violencia y acoso en los municipios, "personas de confianza", la aprobación de las mejores prácticas y procedimientos, y un sistema de notificación de incidencias.

Países Bajos
Hospitales

En el sector hospitalario, los acuerdos de negociación colectiva para los hospitales entre 2009 y 2011 recomiendan una serie de medidas para prevenir la violencia, como es un inventario de riesgos que presta especial atención a "abordar la presión laboral, agresiones, la tensión física y la violencia". Los sindicatos del sector sanitario destacan la necesidad de hacer más para abordar el acoso sexual de terceros (usuarios y pacientes).

España
Cárceles

En 2017, los sindicatos CSI-F y UGT, y la Administración para los centros penitenciarios (Ministerio de Interior/Secretaría general de instituciones penitenciarias, 2017)³¹ acordaron un histórico **Protocolo sobre acciones contra las agresiones en las cárceles y centros de integración social**, que viene a constatar la relevante prioridad que se otorga a la participación sindical, incluidos los representantes de OSH, según la Ley 31/95 sobre la prevención de riesgos laborales. El protocolo reconoce la importancia de centrarse en la prevención, aplicar el principio de tolerancia cero hacia la violencia, y garantizar la seguridad de los empleados de prisiones, a pesar de que el entorno carcelario y la alta

³¹ https://www.ugt-sp.es/files/PRISIONES/SALUD%20LABORAL/PROTOCOLO%20VIOLENCIA%202017/12_Protocolo_definitivo.pdf. Las enmiendas presentadas por los sindicatos se encuentran en: CSI-F & UGT (2017) CSI F y UGT-Prisiones Firman El Protocolo De Actuación Frente A Las Agresiones En Los Centros Penitenciarios Y Cis. <https://1library.co/document/yewvj70y-csi-f-y-ugt-prisiones-firman-el-protocolo-de-actuacion-frente-a-las-agresiones-en-los-centros-penitenciarios-y-cis.html>

incidencia de comportamientos agresivos y antisociales, los trastornos mentales y comportamientos derivados de las adicciones de los internos pueden ser causa de agresión hacia los trabajadores. El protocolo define agresión como “cualquier conducta violenta”, que, a petición de los sindicatos, incluye una definición general que contiene a la agresión verbal, las amenazas y la coerción. El protocolo se centra en las estrategias de prevención, la evaluación de riesgos, las estructuras para la notificación y supervisión de la violencia en el trabajo, y un registro específico de agresiones cuyos datos mostrarán a medio plazo, el análisis de raíz de los casos y medidas de seguimiento preventivas. Los actuales equipos multidisciplinares llevarán a cabo estas funciones a fin de garantizar una mejor identificación de los riesgos, modelos de agresión y áreas problemáticas y la mejora de las medidas. El protocolo establece también multas disciplinarias cuando se produzcan actos violentos, el apoyo psicológico y jurídico para los trabajadores afectados por una agresión grave, la formación en cuestiones de prevención y respuestas ante un comportamiento agresivo, además de información regular sobre los procedimientos de seguridad. El objetivo consiste en anticipar y prevenir los ataques, particularmente en situaciones donde hay probabilidad de que ocurran, como es durante actividades de búsqueda, las búsquedas y transferencias de internos. Esto supone comprender los factores de riesgo como son, por ejemplo, trabajar con personas que son admitidas en un centro contra su voluntad, o que trabajan con internos en situación de exclusión social, con problemas mentales o que consumen sustancias tóxicas, personas con insuficientes habilidades sociales, poca tolerancia a la frustración, bajo nivel educativo, etc. Se ofrecen programas terapéuticos o de tratamiento para los internos mejorado, como es el desarrollo del programa de intervención contra comportamientos violentos (PICOVI) para los internos que están cumpliendo penas por delitos violentos y para los que mientras están internos muestran estos comportamientos violentos, que se orienta a ayudar a que cambien su comportamiento mediante la adquisición de competencias cognitivas, emocionales y de comportamiento. El protocolo supone un paso importante hacia la prevención y protección más efectiva de los internos, un resultado que se benefició de la participación de sindicatos y la dirección.

Reino Unido **Personal de** **ambulancias**

El programa de NHS para reducir la violencia se orienta a responsabilizar a los agresores mediante respuestas rápidas y eficaces, con más multas y la duplicación de las condenas por agresiones a los trabajadores de los servicios de emergencia. La campaña #Work Without Fear, centrada en el personal de ambulancias de NHS, dirigida por la Asociación de jefes ejecutivos de ambulancias con el respaldo de NHS England, se orienta a garantizar protección al personal de ambulancias frente a las agresiones y la violencia. Durante el inicio de la pandemia en 2020, las agresiones contra este colectivo aumentaron en un 23 %, y, en los últimos cinco años, ha aumentado en un 60 % los abusos verbales al personal de la sala de control. Los efectos han sido mayores sobre el personal negro, asiático y de minorías étnicas, el personal LGBTQ+ y otros trabajadores con características protegidas por la Ley de Igualdad. También se han introducido medidas legislativas con un agravamiento de las penas dentro de la Ley sobre las Agresiones a los Trabajadores de Emergencias de 2018.

Reino Unido
Enfermería

El Real Colegio de Enfermería (RCN) y un sindicato de enfermeros y matronas de Reino Unido, elaboraron una guía y participaron en las consultas al gobierno para aumentar la responsabilidad de los empleadores a la hora de abordar el acoso sexual de terceros contra el personal de enfermería (RCN 2020). Reclama que la violencia y acoso de terceros se considere como un factor de OSH en el centro de trabajo. La guía establece los principios clave que los empleadores siguen y aplican, como son políticas clave sobre la violencia sexual ejercida por terceros, la sensibilización entre los gestores, y animar activamente al personal para que notifique las incidencias y ofrezca ayuda práctica y emocional al personal expuesto al acoso sexual. La guía destaca también cómo los representantes de RCN pueden desempeñar una labor de incorporación de los principios dentro de una organización. Además, RCN publicó una guía por separado para los miembros sobre el acoso sexual perpetrado por terceras partes.

Además de las iniciativas nacionales arriba mencionadas existen varias europeas que abordan la prevención de la violencia y acoso de terceros como un problema de OSH (Ver el Cuadro 9). Incluye las directrices de UITP y ETF para la lucha contra la violencia y la inseguridad en el transporte público, el desarrollo de herramientas OiRA para la evaluación de riesgos en el sector educativo y sobre violencia y acoso de terceros, además del acuerdo entre la FSESP y HOSPEEM para el sector hospitalario.

Cuadro 9: Iniciativas de OSH de los interlocutores sociales europeos

Europa
Transporte
público urbano

El 29 de enero de 2020 se firmaron las recomendaciones comunes de los interlocutores sociales europeos para el transporte público urbano (UITP y ETF) y luchar contra la violencia e inseguridad en los transportes públicos urbanos, que viene a actualizar un acuerdo anterior que se remonta a 2003. Las recomendaciones están en línea con el acuerdo común global para el sector de transportes entre ITF y UITP en 2015, orientado a acabar con la violencia y el acoso en el transporte urbano. El acuerdo de 2020 fue promulgado en respuesta al aumento de las agresiones y amenazas de violencia y acoso de terceros en el transporte público urbano. Los interlocutores sociales señalan un empeoramiento de la situación con una falta de respeto por el bien público, incluyendo la violencia, la agresión y el comportamiento antisocial dirigido a los trabajadores de los transportes por pasajeros y el público en general, e incluye leyes sobre la agresión, el acoso y la violencia por motivos de sexo o raciales: “esto repercute de manera adversa en las condiciones laborales y genera a la vez un clima de inseguridad para los usuarios. Esto hace disminuir su vez el atractivo del empleo en el sector, evitando la incorporación de nuevos trabajadores, principalmente mujeres, que ya están de por sí infrarrepresentadas”. La recomendación considera los riesgos adicionales de violencia y acoso relacionados con el covid-19 y hace una referencia a la C190 de la OIT, señalando las definiciones de violencia y acoso y su aplicación en los casos de violencia y acoso de terceros. Hace hincapié en la responsabilidad de los

empleadores en cuanto a la protección de la salud y seguridad de los trabajadores, incluido el riesgo de violencia y acoso. Recomienda a los empleadores y sindicatos del sector de transportes la firma de un acuerdo de negociación colectiva por el que se establezcan procedimientos de notificación que sean simples, eficaces, aceptables y fiables.

Europa
UE-OSHA OiRA,
Herramienta de
evaluación de
riesgos

Un buen ejemplo de herramienta de evaluación de riesgos es OiRA la de UE-OSHA, una plataforma de código abierto desarrollada por los interlocutores sociales de la UE para sectores específicos que son propietarios de los contenidos de sus herramientas. Están diseñadas para ayudar a los empleadores al cumplimiento de sus obligaciones legales de acuerdo con la directiva sobre OSH 89/391 de la UE. La herramienta de OiRA facilita el procedimiento de evaluación de riesgos y la aplicación de una medida preventiva. Hasta la fecha, el proceso OiRA ha publicado 326 herramientas OiRA y otras 75 están en desarrollo. En total, hay más de 157 800 usuarios registrados, y se han llevado a cabo más de 261 300 evaluaciones de riesgos.

Se ha desarrollado dos herramientas dentro del sector educativo y hay otra herramienta OiRA desarrollada para el sector de educación superior que comenzará en 2023. El desarrollo de estas herramientas OiRa para la educación, elaboradas como parte del dialogo social europeo para el sector educativo, es un buen ejemplo de un enfoque común que se remonta a una declaración común de 2015, por la que se establece un compromiso por parte de los interlocutores sociales del sector de educación de trabajar unidos en materia de salud y seguridad. En 2018, ETUCE y EFEE lanzaron un proyecto para desarrollar herramientas de OiRa para la educación temprana y la educación secundaria. Con el respaldo de UE-OSHA, se ha confeccionado una lista de riesgos laborales para los dos sectores, incluyendo sobre bienestar y la violencia de terceros. La sección sobre violencia y acoso de terceros incluye una definición y, al igual que en otras secciones de la herramienta, puede dar origen a un plan de acción para la aplicación de medidas preventivas, como son las consultas con los interesados, comunicaciones e información, cuestiones técnicas y organizativas, y medidas de apoyo y asesoramiento. El proyecto ha tenido mucho éxito y, partiendo de esta experiencia, los agentes sociales del sector educativo tienen como objetivo ampliar la herramienta a otros sectores educativos, incluyendo la educación superior y de formación profesional.

FSESP y
HOSPEEM
Hospitales

La FSESP y HOSPEEM (2022) firmaron un nuevo acuerdo marco actualizado sobre la contratación y retención del personal hospitalario, orientado a aumentar el compromiso de los agentes sociales a fin de reforzar el atractivo del sector, respaldo al enfoque basado en los derechos para la contratación de trabajadores migrantes, promover la diversidad e igualdad de género, abordar la dotación de personal migrante y mejorar el papel de los interlocutores sociales en la planificación de la plantilla (necesidades de los trabajadores, en materia de competencias y combinación de estas últimas). En relación esto, está el compromiso para abordar de manera conjunta el creciente problema de violencia y acoso de terceros, como es a través del apoyo a la función de los agentes sociales para la adopción e intercambio de buenas prácticas para acabar con la violencia y acoso de terceros, como es la aplicación de las directrices multisectoriales sobre la violencia y acoso de terceros, e insta a los Estados miembros a la ratificación y aplicación de C190

de la OIT. Los sindicatos de asistencia sanitaria de toda Europa han informado de un aumento de la violencia y acoso de terceros y de la insatisfacción, con la grave repercusión sobre la calidad de servicios que supone la escasez de personal, que derivan en una huelga y negociaciones para abordar el agotamiento, la falta de personal y la insuficiencia salarial.

Resumen de los puntos clave de OSH y evaluación de riesgos, pertinentes para la actualización de las Directrices:

A continuación, se resumen algunas de las lecciones aprendidas de ejemplos y buenas prácticas de OSH, prevención y evaluación de riesgos.

- Evaluación de los factores de riesgo psicosociales que impactan sobre el entorno laboral, por ejemplo, la dotación de personal, procedimientos para la identificación de los riesgos y su mitigación, abordar el acoso y abuso digital y telefónico, junto con una provisión de apoyo a las víctimas.
- Una vinculación efectiva con el sistema judicial penal y la aplicación de una seguridad efectiva.
- Un enfoque planeado, con soluciones específicas del contexto y basadas en pruebas, dialogo social y participación de los trabajadores, comentarios de referencia constantes del personal y vinculación regular con los organismos externos.
- Entre los indicadores sobre la violencia y acoso de terceros figuran las evaluaciones de riesgo en el centro de trabajo, que incluye consultas a los trabajadores con todo el personal pertinente, y considerar todos los datos relevantes, como es la notificación de incidencias y casi incidencias, revisiones de enfermedades asociadas a OSH, registros de riesgos y lesiones e informes policiales/datos penales.
- Evaluaciones de riesgo específicas sobre violencia y acoso de terceros, en respuesta a un acto grave, un aumento de los casos o de preocupaciones de las que informan los trabajadores, y en casos de que la víctima de violencia doméstica y los compañeros se enfrenten a amenazas de violencia y acoso de parejas o exparejas en el centro de trabajo.
- Las herramientas de evaluación de riesgos en línea, OiRA, en la educación, con la participación de los agentes sociales, es una forma más innovadora de evaluar los riesgos a lo largo del sector.
- Se pueden adoptar medidas de evaluación de riesgos con perspectiva de género para terceras partes partiendo de las metodologías basadas en pruebas que abordan el acoso sexual, acoso, amenazas o agresiones físicas, atención sexual no deseada y la coerción sexual, procedentes de terceros.³²

³² Existen varios métodos basados en pruebas que se pueden aplicar a la violencia y el acoso de terceros, por ejemplo los métodos para medir el acoso sexual, ver el ejemplo de Fitzgerald et al. 2010, Astrapi 2022 y ETF (2020).

- Estas nuevas metodologías basadas en pruebas, como la “gestión de amenazas” cobra cada vez mayor importancia en la promoción de un método integrado para abordar las formas graves de violencia y acoso, como se pueden comprobar en la buena práctica del enfoque dirigido por Deutsche Telekom, que da énfasis a la prevención, apoyo a las víctimas y para la resolución de casos de una forma integrada y personalizada.
- Los inspectores de trabajo también tienen una función importante que cumplir en cuanto a la detección y prevención de la violencia y acoso de terceros, de acuerdo al C190³³ de la OIT, y prevé varias herramientas (Comisión Europea, 2018) para incluir entre las funciones de los inspectores de trabajo para la prevención de riesgos psicosociales, la violencia y el acoso.

4.6 Protección, remedios y compensación

Las disposiciones relativas a la protección y compensación para las víctimas y las responsabilidades para los agresores de la violencia y acoso de terceros varían a lo largo de Europa, y están contempladas en las Directivas de la UE sobre igualdad de trato, no discriminación y derechos de las víctimas (ver, la sección 2). Las disposiciones en materia de protección, compensación y sanciones se encuentran en C190 y R206³⁴ de la OIT. Además, la protección de los denunciantes frente a represalias es una parte fundamental de un procedimiento de notificación seguro y eficaz, los procedimientos de denuncias y los mecanismos de resolución de disputas. A nivel nacional, las protecciones y provisión para la compensación de las víctimas se pueden encontrar en las leyes laborales y penales. Por ejemplo:

- En enero de 2021, el Tribunal Constitucional italiano sentenció que las víctimas de violencia y acoso de género tienen derecho a asistencia y ayuda legal gratuita (OIT, 2021a).
- En Finlandia, la compensación se amplía a las agresiones cometidas por terceros, cuando el empleador no ha adoptado las medidas apropiadas para mitigar los riesgos (Eurofound, 2015:38).
- En algunos casos, los incentivos han funcionado. Así, en Italia, el Instituto nacional de accidentes laborales ha creado incentivos para la prevención de la violencia y acoso de terceros en las empresas, que ha derivado en una reducción de los costes de seguro.

Como ilustran los varios ejemplos de este informe, existen mejores niveles de cooperación con las fuerzas policiales, como es el intercambio de información sobre los riesgos potenciales de violencia. Sin embargo, no siempre ha sido fácil para la Policía y el sistema judicial aplicar respuestas rápidas, lo que supone un problema cuando la intervención rápida es a menudo crítica para sancionar a los infractores y dar muestras de que la violencia y acoso de terceros es inaceptable. El diseño del lugar de trabajo y la planificación de la seguridad constituyen también elementos fundamentales para la seguridad en el centro de trabajo. Sin embargo,

³³ Artículo 10 (h), Artículo 12 y Artículo 13(1) de la C190 de la OIT que prevé una función específica para los inspectores de trabajo en la detección y prevención de la violencia y el acoso, incluida la violencia y acoso de terceros. La R206 recomienda la formación de los inspectores de trabajo en riesgos psicosociales y para las inspecciones de trabajo que tengan perspectiva de género, entre otras medidas prácticas para abordar la violencia y acoso.

³⁴ C190 aporta protección contra cualquier forma de victimización o represalias contra el denunciante, víctima, testigo o informador (Art. 10(b)(iv)).

los trabajadores pueden tener limitaciones (debido a la culpabilización de la víctima, la falta de información y la ausencia de procedimientos efectivos en el centro de trabajo) para asumir el apoyo y disposiciones que existen para la compensación. En Italia, por ejemplo, los supervivientes de violencia doméstica encuentran muchos inconvenientes para lograr el apoyo debido a una cultura de silencio y temor y, también, a la necesidad de tener que aportar pruebas certificadas, como es un informe médico, una orden de protección/prohibición o la condición de libertad bajo fianza, como exige la legislación. Un aspecto importante de la protección y remedios para las víctimas de violencia y acoso es la facilitación de espacios seguros para las víctimas que recurren al asesoramiento, información y justicia, como queda reflejado en los numerosos ejemplos contenidos en las secciones anteriores. **El Cuadro 10 presenta ejemplos.**

Cuadro 10: Ejemplos para abordar la protección, los remedios y la compensación

Bulgaria **Educación**

Los docentes búlgaros han logrado presionar para cambiar la ley penal y aplicar medidas preventivas en el sector escolar de Bulgaria, repercutiendo de forma positiva en una reducción de la violencia y acoso de terceros contra los profesores. El sindicato búlgaro de docentes ha sido el impulsor de reformas en la educación a través de la cooperación para mejorar la calidad de la educación en Bulgaria junto al Consejo tripartito del Ministerio de Educación. En 2013, el sindicato búlgaro de profesores inició una campaña para modificar el código penal búlgaro, que produjo cambio en la legislación de 2013, criminalizando la violencia y el acoso contra los profesores. El artículo resultante 131(2) del Código Penal prevé la condena de los autores de los actos violentos contra los docentes, entre otros profesionales, si se han producido lesiones físicas durante o en relación con el desempeño de sus deberes o funciones.

El sindicato ha llevado a cabo una serie de acciones de sensibilización y reclama formación en gestión y para reaccionar ante los casos de violencia y acoso de terceros. Las campañas incluyen el “No a la violencia”, lo que derivó en una petición presentada al gobierno, y la campaña “A favor de la amabilidad en la educación”, dirigida a sensibilizar sobre la violencia y acoso de terceros. Además, el Ministerio de Educación ha presentado varias medidas para reducir la violencia y acoso de terceros en los colegios, como es la formación de 11 000 profesores para prevenir agresiones y den una respuesta adecuada a los actos de violencia y acoso de terceros, la aplicación de iniciativas de prevención a largo plazo, como el aumento de las actividades extraescolares para que liberen energía los estudiantes fuera del colegio y la formación para profesores en el ámbito de competencias sociales y emocionales.

Italia **Intersectorial**

En Italia, la confederación UIL presta servicios innovadores a través de una red de “centros de escuchas” (Centri di Ascolto UIL Mobbing e Stalking), en los pueblos y ciudades italianas para apoyar a las víctimas de violencia y acoso. Los servicios se prestan a todo el mundo, independientemente de su afiliación sindical y de si están trabajando o no. Estos centros prestan apoyo psicológico y legal, y habilitan un espacio seguro para que las víctimas puedan informar y encontrar apoyo. A

continuación, le sigue un proceso que incluye una entrevista, evaluación y un plan con ayudas. A lo largo de este proceso, las comunicaciones se orientan a generar confianza y dar un enfoque de bienvenida que no juzgue. Esto es importante, ya que muchas víctimas no son conscientes de sus derechos y hay mucha culpa y silencio en torno a este tema. Se realizan esfuerzos para encontrar pruebas del acoso a fin de que los centros puedan notificar los casos. Los centros de escucha trabajan en estrecha colaboración con los servicios de apoyo destinados a las víctimas de la comunidad. Los datos muestran que el 66 % de las víctimas que acuden a estos centros son mujeres y el 44 % hombres, dándose el mayor número de casos en los grupos de edad comprendidos entre los 41 y 60 años. Durante la pandemia, los casos de violencia doméstica aumentaron significativamente y hubo un pequeño incremento de feminicidios, que sigue siendo elevado desde que se recopilaban datos por primera vez en 2017. Aunque las mujeres tienen derecho ahora un permiso remunerado, UIL ha solicitado al gobierno que simplifique el proceso para hacerlo más accesible a las víctimas de violencia doméstica.

Dinamarca
Intersectorial

El acuerdo tripartita sobre acoso sexual acordado por los agentes sociales de Dinamarca en 2022 cuenta, entre otras medidas, con una para acabar con el acoso y el acoso sexual interno y exterior, incluyendo la compensación procedente de los delincuentes, que son los terceros que comenten un acoso sexual. Además de imponer a los empleadores obligaciones más duras para prevenir el acoso sexual, las nuevas medidas relativas a la compensación indican un claro mensaje sobre la seriedad con la que se toma acabar con el acoso sexual. Se realizarán enmiendas a la Ley de Igualdad de Trato y a la Ley sobre el entorno laboral para aumentar el nivel de compensación por acoso sexual.

Europa
Transporte
público urbano

Las Recomendaciones comunes para luchar contra la violencia e inseguridad en los transportes públicos urbanos (ETF y UITP, 2020) son una actualización de 2003, que abordan la inseguridad en los transportes públicos urbanos elaboradas por los interlocutores sociales europeos del sector de transportes (ETF y UITP, 2003). Ante el aumento reciente de las amenazas, comportamientos antisociales, incivismo y agresiones asociadas a la violencia y acoso de terceros, incluyendo el preocupante aumento de este último durante la crisis de covid, ETF y UITP firmaron unas nuevas recomendaciones en 2020 centradas en su aplicación a través de las políticas de OSH y medidas para la protección de los trabajadores y usuarios de los transportes. Las recomendaciones abordan tanto la violencia del exterior como la interna y se alinean con la C190 de la OIT. También adoptan las Recomendaciones globales para la lucha contra la violencia y la inseguridad en el transporte público urbano (UITP y ITF, 2015). Las recomendaciones específicas comprenden la recuperación de las víctimas, como es la disposición relativa al asesoramiento profesional, sistemas de ayuda psicológica, jurídica y de otro tipo, la gestión y apoyo sindical, la reincorporación progresiva al trabajo y la protección de los ingresos. Existe una serie integral de herramientas recomendadas para la prevención a través de la sensibilización, como son las campañas de comunicación dirigidas a pasajeros, la formación para los trabajadores en competencias para la desescalada, la colaboración con la policía y la Justicia para garantizar una intervención temprana, y sanciones contra los delincuentes. La participación en el dialogo civil con los usuarios, ONG, medios y centros educativos se orienta a ayudar en la prevención contra comportamientos agresivos. Se han realizado

recomendaciones para llevar a cabo estrategias e inversiones en tecnología, para que las personas luchen contra el problema, procedimientos de denuncias, recopilación de datos e información sobre los casos, y procedimientos que sean accesibles y simples de utilizar para la notificación de los hechos. Se reconoce la necesidad de garantizar un equilibrio entre los dispositivos tecnológicos como CCTV y las personas, y la importancia de invertir en las personas y garantizar la presencia física de personas que patrullen las áreas públicas.

Resumen de los puntos clave sobre la protección y remedios, pertinentes para la actualización de las Directrices:

- La importancia de un apoyo múltiple y efectivo para las víctimas, que vaya desde la información, apoyo a la salud y el bienestar, al asesoramiento, permiso remunerado, etc.
- Garantizar un diseño del centro laboral efectivo y medidas de seguridad para reducir los riesgos de violencia y acoso de terceros.
- La necesidad de garantizar responsabilidades para los autores de actos de violencia y acoso de terceros, incluyendo la retribución de una compensación para las víctimas.
- Compensación económica adecuada a diferentes niveles, dependiendo de la gravedad de violencia y acoso de terceros, a fin de garantizar que los agresores sean conocedores de que el acto se trata con seriedad.

Esto no
es parte
de mi trabajo

Sección 5: Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Como demuestra el informe, entre los recientes avances que son pertinentes para la actualización de las Directrices multisectoriales, figuran: los cambios significativos en el ámbito laboral, una mayor sensibilización y los datos que prueban las causas de violencia y acoso de terceros, incluyendo la basada en el género, las consecuencias derivadas de las vulnerabilidades de algunos grupos de usuarios, el aumento de la digitalización, que conduce a la ciberviolencia y el ciberacoso, y los nuevos marcos políticos derivados de C190 y R206 de la OIT. Las buenas prácticas a las que se alude en este informe (los resúmenes se encuentran en el Apéndice 1) muestran evidencias de nuevos conocimientos y metodologías para abordar y prevenir la violencia y acoso de terceros, el papel beneficioso de los agentes sociales para intensificar la atención sobre la prevención y abordar las causas de raíz y los riesgos psicosociales y el cambio organizativo efectivo, junto a mejores medios y una sensibilización política del problema.

5.2 Recomendaciones

Todos los agentes e interesados que participan en el proyecto están de acuerdo en que las Directrices multisectoriales aportan tanto sensibilización sobre el problema de la violencia y acoso de terceros como una orientación valiosa sobre cómo abordar el problema. Una gran mayoría de socios acuerdan también que aunque las Directrices siguen siendo pertinentes deben ser actualizadas y refrescadas. La actualización podría contribuir a dar un nuevo impulso al debate a nivel nacional y europeo en torno a los beneficios de las iniciativas de los interlocutores sociales para abordar la violencia y acoso de terceros e incluir la cuestión de manera firme en las agendas de negociación colectiva. Partiendo de las presentaciones y debates de los expertos en los cinco webinars del proyecto, los resultados de la investigación, las entrevistas y la recopilación de buenas prácticas, se elaboró un documento de referencia con antelación al quinto webinar, donde se invita a los participantes a compartir sus opiniones sobre los tipos de mejoras que podrían aplicarse en las Directrices.³⁵

a) Recomendaciones sobre cuestiones y problemas relativos a la actualización de las Directrices

Las consultas e investigaciones del proyecto han identificado algunos de las cuestiones y problemas específicos para la actualización de las Directrices, teniendo en cuenta la nueva comprensión acerca de la violencia y acoso de terceros, su integración con otras formas de violencia y acoso, la importancia de la violencia y acoso de terceros y la violencia doméstica, la evaluación y prevención de riesgos, y la digitalización en un contexto de recursos humanos y económicos mermados en muchos de los servicios públicos. Además, los cambios en el ámbito laboral, la pandemia del covid-19, el incremento del teletrabajo y las formas digitales de comunicación, son todos aspectos pertinentes para la actualización de las Directrices.

Considerando las especificidades de la violencia y acoso de terceros, y el agravamiento del

³⁵ Ver el informe del Webinar 5, del 13 de junio de 2022, "Brainstorming on how to improve the social partner Multi-Sectoral Guidelines on third-party violence and harassment?" <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>

problema que supuso durante la pandemia de covid-19, existe consenso acerca de la relevancia que tiene mantener unas directrices específicas sobre violencia y acoso de terceros. **Las Directrices específicas podrían vincularse a los acuerdos de negociación colectiva o para disponer de ellas a través de estos y en las políticas del centro de trabajo, en relación a cualquier forma de violencia y acoso a nivel sectorial, nacional y europeo.**

Además, la actualización de las Directrices, en consonancia con C190 y R206 de la OIT, supondrá un importante paso hacia la facilitación de una aplicación progresiva de un enfoque integrado y coordinado hacia la violencia y el acoso en el ámbito laboral, una cuestión en la que tanto la patronal como los sindicatos coinciden.

Las buenas prácticas recopiladas en este estudio y debatidas durante los webinars del proyecto apuntan a que un enfoque integrado funciona bien, teniendo en cuenta las especificidades de la violencia y acoso de terceros en los diferentes sectores y las interconexiones con otras formas de violencia y acoso.

En resumen, las buenas prácticas señalan la importancia de:

- La negociación colectiva entre sindicatos y patronal para el diseño y aplicación de los acuerdos sectoriales y del centro de trabajo que esté sustentando en estrategias prácticas de prevención y para acabar con la violencia y acoso de terceros.
- Sistemas de prevención y evaluación de riesgos efectivos, que incluyan riesgos psicosociales, para diferentes sectores, establecidos en consulta con trabajadores y sindicatos, que garanticen un conocimiento acerca de las causas que originan la violencia y acoso de terceros;
- Sistemas de denuncias mejorados y para el tratamiento de las mismas, como es la claridad de los procedimientos de notificación formales e informales, de los puedan disponer los superiores/supervisores a través de informes verbales o por escrito, y sistemas para la notificación de actos confidenciales y anónimos;
- Sistemas de seguridad y respuestas efectivas, respaldo de seguridad con respuesta rápida, protocolos de seguridad junto a la Policía, formación sobre la desescalada y gestión de amenazas y agresiones;
- Apoyo a las víctimas, testigos y denunciantes, incluida la protección contra las represalias;
- Sistemas para la recopilación de datos e incidencias, revisión y aprendizaje de las incidencias de violencia y acoso de terceros, e incorporación de los cambios organizativos y mejoras de las condiciones laborales;
- Apoyo a las víctima/superviente en el centro de trabajo, como es el permiso remunerado y el apoyo/asesoramiento externo.
- Consejeros o promotores para el centro de trabajo que faciliten información confidencial y estrategias prácticas para las víctimas de violencia y acoso de terceros, como son espacios seguros para recibir ayuda y poder notificar sus preocupaciones.

Existe consenso entre los interlocutores sociales para que los trabajadores no tengan que dirigirse a diferentes canales de información o denuncia dependiendo de las diferentes formas de violencia y acoso. Como resultado, los empleadores deben crear un punto único de acceso para los trabajadores que intentan notificar un problema, denunciar y contar con el apoyo y remedio ante cualquier forma de violencia y acoso. Esto contribuirá también a facilitar respuestas individualizadas a la situación de cada trabajador.

Además, sería necesario actualizar y refrescar algunas de las definiciones y lenguaje. La definición de violencia de terceros debe actualizarse e incluir el acoso, a fin de que esté en consonancia con la C190 de la OIT. Además, debe suprimirse el concepto de “suficientemente” en relación con la violencia y acoso de terceros “suficientemente distinto de la cuestión de la violencia y el acoso” (párrafo 5). A continuación, se describen a efectos de la actualización, otras áreas clave identificadas en el proyecto y en la documentación de las mejores prácticas, que abordan temas emergentes, las prioridades clave identificadas por los interlocutores sociales y derivadas de la investigación del proyecto, y las diferentes definiciones y tipos de violencia y acoso de terceros.

Violencia y acoso de género procedentes de terceros

Las Directrices actuales no definen la violencia y acoso de terceros desde una perspectiva de género. En términos generales, existe un firme consenso entre los interlocutores sociales acerca de la necesidad de dar más énfasis a la violencia y acoso de terceros, a los enfoques con perspectiva de género y para mejorar la salud y seguridad de las mujeres y otros grupos que se enfrentan a la discriminación, como son las múltiples formas entrecruzadas de discriminación.

Recomendaciones sobre violencia y acoso de género procedentes de terceros

- La explicación detallada de las definiciones sobre la violencia y acoso de terceros, en consonancia con C190, las formas que adopta, y los trabajadores que se ven afectados de forma desproporcionada por la violencia y acoso de género (como son grupos diferentes de mujeres y hombres, trabajadores LGBTIQ+, y considerando las múltiples discriminaciones entrecruzadas).
- Aumentar la sensibilización en torno a la naturaleza de género de la violencia y acoso de terceros, y mecanismos que garanticen la integración de la violencia y acoso de género en las políticas del centro de trabajo y medidas de OSH, además de evaluaciones de riesgo con perspectiva de género y mecanismos de denuncia efectivos, como parte de las estrategias comunes para la igualdad de género en el centro de trabajo.
- Formación y sensibilización en torno a las desigualdades y estereotipos, la culpabilización de la víctima y la creación de espacios seguros para que los trabajadores hablen de sus preocupaciones o experiencias.
- La importancia de que la patronal y las Autoridades públicas trabajen en común para garantizar un transporte público seguro para los desplazamientos laborales, incluida la responsabilidad de los empleadores de proporcionar y sufragar el transporte seguro para el personal que tenga que desplazarse por la noche tras un turno nocturno o cuando no exista transporte público.

La violencia doméstica como un problema del lugar de trabajo

Existe un respaldo inequívoco a favor de la actualización de las Directrices a fin de que aborden la violencia doméstica como un problema del centro de trabajo, conforme a C190 y R206, además de fundamentarse en las mejores prácticas relativas a la aplicación de medidas preventivas contra la violencia doméstica en el centro de trabajo y el apoyo a las víctimas/supervivientes para que mantengan su empleo.

Recomendaciones sobre violencia doméstica

- Elaboración de una guía clara, basada en las mejores prácticas, para las políticas en el centro de trabajo y acuerdos de negociación colectiva sobre violencia doméstica como una cuestión del centro de trabajo, abordando cualquier forma de violencia y abuso domésticos (abuso físico, sexual, psicológico y verbal; control coercitivo; abuso económico, etc.).
- Aplicar apoyos en el centro laboral para las víctimas/supervivientes de violencia doméstica, incluyendo ayuda flexible y personalizada que pueda incluir el permiso remunerado (un mínimo de 10 días), opciones para reducir o cambiar las funciones laborales durante un periodo de tiempo acordado, evaluación de riesgos sobre violencia doméstica, ayuda económica en casos de abuso económico, salvaguardias y protocolos en materia de confidencialidad, evaluación de riesgos y planes de seguridad personalizados, y apoyo externo de las organizaciones de ayuda frente a la violencia doméstica.
- Facilitar formación y sensibilización para los empleadores, sindicatos, gestores y trabajadores (el significado de violencia y abuso domésticos, a quien afecta y qué tipo de apoyo se espera).
- Desarrollo de un programa de defensores/promotores en el centro de trabajo, establecido en común entre empleadores y sindicatos que garantice a los trabajadores el acceso a asesoramiento y apoyo confidencial de activistas formados en el centro de trabajo.
- Prestar orientación para la detección de los agresores, que son empleados responsables, a través por ejemplo de un tratamiento para agresores y programas de orientación y apoyo para aquellos que deseen modificar su conducta, a la vez que se aplican las sanciones apropiadas y se deriva a la justicia penal.

Digitalización

Como muestra la investigación, la digitalización y las formas digitales de violencia y acoso de terceros han aumentado significativamente en los últimos años, ya que representan nuevas formas que repercuten sobre la seguridad y bienestar de los trabajadores. Como resultado, es fundamental que las Directrices actualizadas incorporen esta realidad de riesgos de salud y seguridad asociados a la digitalización, y valorar las iniciativas de los interlocutores sociales y acuerdos para abordar los riesgos de digitalización, la protección y seguridad de los datos, y la ciberviolencia y el ciberacoso en el ámbito laboral.

Recomendaciones sobre digitalización

- Adaptar las Directrices actualizadas a los recientes acuerdos sectoriales e intersectoriales a nivel europeo en los sectores educativos y de la Administración central, como se menciona en la Sección 4, mediante buenas prácticas para luchar contra la ciberviolencia y el ciberacoso en las políticas del centro de trabajo y la evaluación y prevención de riesgos, en consonancia con C190 Y R206 de la OIT.
- Elaborar una guía específica para abordar la ciberviolencia y el ciberacoso, como son los acuerdos y políticas comunes que definen en detalle el deber de los empleados de asistir a los trabajadores que experimentan un acto de ciberviolencia o ciberacoso, la protección de datos y cuestiones de seguridad, sensibilización y respuestas a la ciberviolencia y discriminación de género, y el apoyo a los trabajadores afectados.

La función de la salud y seguridad laboral: evaluación y prevención de riesgos

La investigación, consultas y webinars realizados durante el proyecto han puesto de manifiesto la importancia fundamental que tiene la prevención y la evaluación de riesgos, incluida la necesidad de llegar a un entendimiento más complejo acerca de las causas estructurales y de raíz de la violencia y acoso de terceros, como es la falta de recursos humanos y económicos en muchos servicios públicos, además de un nuevo planteamiento sobre los riesgos psicosociales que contribuyen a violencia y acoso de terceros.

Recomendaciones sobre prevención y evaluación de riesgos de OSH

- Definir las obligaciones de los empleadores sobre la prevención y evaluación de riesgos de violencia y acoso de terceros, incluyendo el papel de los comités comunes de OSH y la evaluación de riesgos.
- Prestar orientación para la evaluación de riesgos (integración de las evaluaciones de riesgos existentes con las evaluaciones de riesgos específicas) sobre violencia y acoso de terceros, incluyendo los factores de riesgo psicosociales que contribuyen a la violencia y acoso de terceros.
- Elaboración de una lista de riesgos psicosociales relevantes para la prevención de la violencia y acoso de terceros, incluido el contexto (desigualdades de género, organización de relaciones laborales y sindicales) y el contenido (condiciones laborales, inseguridad laboral, contenido laboral, dotación de personal, políticas y procedimientos organizativos, y diseño del centro de trabajo, teniendo en cuenta la incidencia mayor de trabajadores que trabajan aislados y tratan con personas con dificultades de salud mental y que presentan necesidades y problemas complejos, y para tratar estos riesgos a través de la mejora de la formación y las respuestas.
- Continuar la cooperación actual con UE-OSHA para el desarrollo de una herramienta de evaluación de riesgos OiRA en línea de la UE sobre violencia y acoso de terceros, específicamente el desarrollo y uso de esta, que pueda convertirse en un punto de referencia para los diferentes sectores y agentes nacionales, que se adapte e integre en las herramientas OiRA nacionales y sectoriales de la UE. Supone una oportunidad ideal para que las Directrices actualizadas contribuyan al marco de OiRA.
- Aplicación de protocolos y procedimientos de seguridad, incluyendo a personal de

seguridad en número suficiente y puntos de contacto de seguridad, equipamiento de seguridad, formación y protocolos junto a la policía local y los servicios judiciales, a fin de garantizar respuestas rápidas y efectivas frente a la violencia y acoso de terceros.

- Formación en técnicas para la desescalada, incluyendo la intervención de seguridad, habilidades para desvincularse y escapar con el fin de mantener al personal seguro ante cualquier ataque o agresión física.
- Realizar consultas a los trabajadores y expertos para el diseño seguro del centro de trabajo, distribución de las oficinas y sala de recepción para evitar que surjan problemas de salud y seguridad.

Apoyo, protección y compensación

El apoyo, protección y compensación, incluyendo formas efectivas de protección para la seguridad en el centro de trabajo del personal afectado por violencia y acoso de terceros, son aspectos fundamentales de las Directrices. En la Directiva de la UE sobre los Derechos de las Víctimas y en C190 y R206 de la OIT existen disposiciones específicas sobre el apoyo, protección y la compensación. Los interlocutores sociales identifican este ámbito como pertinente para la actualización de las Directrices.

Recomendaciones sobre la protección, apoyo y compensación

- Aportar información sobre los mecanismos de compensación (monetarios o no) para las víctimas/supervivientes, incluyendo el monto de la compensación, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y de seguro.
- Es fundamental que la compensación no solo tenga en cuenta la violencia física causada por la violencia y acoso de terceros, sino que reconozca también el daño grave que produce que puede derivar en una enfermedad física, ansiedad, estrés, problemas de salud mental y trastorno de estrés postraumático, entre otras repercusiones físicas y psicosociales.
- Facilitar el apoyo a las víctimas/supervivientes en el centro de trabajo como es el permiso remunerado, la reasignación de funciones laborales y de una ubicación laboral temporal, apoyo para la reintegración de nuevo en el puesto laboral tras un permiso o reasignación de funciones, y mecanismos para prevenir que se repita el delito y responsabilizar a los agresores. Prestar asesoramiento profesional, apoyo jurídico y otra ayuda especializada, retribuida por el empleador.
- Realizar una declaración clara del principio de no represalias contra los denunciantes, testigos o informantes.

Mejorar los datos y recursos para el seguimiento de la violencia y acoso de terceros y aprender de los casos

Para la prevención a plazo más largo de la violencia y acoso de terceros es fundamental mejorar los sistemas de datos colectivos para el seguimiento de estos casos, aprender de estos a fin de abordar y prevenir los riesgos,

Recomendaciones sobre los datos

- Establecer observatorios sectoriales nacionales/recopilación de datos sectoriales sobre violencia y acoso de terceros, incluyendo indicadores comunes del centro de trabajo para la ponderación y supervisión de los casos de violencia y acoso de terceros, que permitan a los interlocutores sociales la identificación de las causas de raíz y abordar los problemas y riesgos asociados a la violencia y acoso de terceros.
- Recopilación de datos desglosados por género, edad, discapacidad, raza/etnia, sector laboral, categoría laboral y contenido laboral (por ej., el trabajo en solitario, la jornada nocturna, trabajar con problemas mentales complejos). Los datos deben comprender tanto las denuncias formales como el resultado de las mismas, las denuncias anónimas y las cuestiones/preocupaciones planteadas por los testigos e informantes.
- Aprender de las denuncias, a través de evaluaciones multidisciplinarias y “volver a analizar la revisión” de las incidencias y, con la participación de los trabajadores, los sindicatos y gestores formulen recomendaciones para evitar que se vuelva a producir el incidente.

b) Recomendaciones para la aplicación y difusión de las Directrices multisectoriales

¿Vamos hacia un acuerdo vinculante?

Las decisiones relativas al contenido final y la forma vinculante o no de las Directrices quedarán en manos de los firmantes de las Directrices pertenecientes al Comité de diálogo social sectorial. Algunos agentes, principalmente de las organizaciones sindicales, el apoyo al desarrollo de un acuerdo vinculante sobre violencia y acoso de terceros o, al menos, algunos componentes vinculantes, ya que esto permitiría una aplicación y supervisión efectivas, consistente y coherente de la violencia y acoso de terceros a lo largo de la UE. Las opciones son:

- La actualización de las Directrices multisectoriales mediante un acuerdo vinculante y/o las acordadas a través de acuerdos legalmente vinculantes sectoriales europeos e independientes en algunos de los sectores de los firmantes.
- La violencia y acoso de terceros y los principios básicos contenidos en las Directrices actualizadas se convierten en vinculantes a nivel nacional a través de acuerdos nacionales sectoriales y multisectoriales. Esto exigirá, sin embargo, muchos recursos para garantizar que se ha hecho en los 27 Estados miembros de la UE.
- Integración de los principios de las Directrices actualizadas en las futuras medidas legislativas pertinentes.
- Revisión y actualización del acuerdo intersectorial de 2007 sobre la violencia y el acoso, integrando los principios clave en las Directrices actualizadas.

Los agentes a favor de un acuerdo vinculante sugieren determinar los principios relativos tanto a la prevención como para la respuestas frente a la violencia y acoso de terceros, las obligaciones para que empleadores y sindicatos aborden el problema de la violencia y acoso de terceros, y la función que desempeñarán los interlocutores sociales que firman el acuerdo en relación con sus obligaciones y, junto a la Comisión Europea, la función en la supervisión del acuerdo.

Recomendaciones para los Comités de Dialogo Social Sectorial

- Celebrar más debates en los Comités de Dialogo Social comprendidos en el proyecto sobre la actualización y revisión de las Directrices, incluida la posibilidad de convertirlas en vinculantes, al menos los principios clave. Podría integrarse dentro de un acuerdo independiente o en los acuerdos sectoriales sobre violencia y acoso de terceros, o como parte de un acuerdo más general sobre violencia y acoso, en el contexto de las posibles revisiones al acuerdo intersectorial de 2007.
- Plantear la promoción y actualización y renegociación del Acuerdo marco autónomo de los interlocutores sociales de 2007 sobre la violencia y acoso dentro de un acuerdo vinculante con obligaciones específicas relativas a la violencia y acoso de terceros, la digitalización y la violencia doméstica como una cuestión del centro de trabajo, reflejando el enfoque integrado del C190 y R206 de la OIT sobre la violencia y acoso.
- Debater la complementación de las Directrices actualizadas con una orientación específica del sector, que es pertinente al tratar los trabajadores con diferentes situaciones, por ejemplo, el personal penitenciario en un contexto de internamiento, personal hospitalario enfrentado a agresiones de pacientes y familiares debido a los retrasos o problemas en la prestación del servicio, en comparación con los trabajadores de transportes que trabajan en soledad en autobuses por la noche o los trabajadores de telecomunicaciones que visitan a los clientes en hogares privados.

Comunicación y difusión de las Directrices multisectoriales

Una de las cuestiones importantes destacadas en la investigación y webinars del proyecto es la relevancia que tienen la comunicación y la difusión de las Directrices multisectoriales actualizadas. La encuesta y entrevistas del proyecto con sindicatos y empleadores se reveló entre los participantes un conocimiento limitado de las Directrices y su contenido.

Recomendaciones para la difusión de las Directrices multisectoriales

- Acordar un plan de difusión y comunicación que garantice el dinamismo de las Directrices, con un flujo constante de información y orientación claras y simples sobre la aplicación, incluyendo un plan para la futura financiación de estas actividades divulgativas.
- Realizar una presentación de alto nivel para las Directrices actualizadas y, en paralelo, crear una nueva campaña de ámbito europeo para la divulgación de las Directrices.
- Las sugerencias prácticas realizadas por los interlocutores sociales para lograr un mayor alcance e impacto para las Directrices fueron: desarrollar una página web específica, fichas de datos, paneles y otras soluciones visuales para mostrarlas en el centro de trabajo, una mayor presencia de los medios sociales y un conjunto de herramientas prácticas plurilingües.
- Acordar medidas que garanticen un apoyo de alto nivel para la aplicación de las Directrices.

Referencias

- » Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T.N. (2021) The demand-control model and pupils' aggressive behaviour towards teachers: A follow-up study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021;18(19):10513. doi: 10.3390/ijerph181910513
- » Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T.N. (2021). Chikane, trusler og vold mod undervisere i den danske folkeskole. *Arbejdsmedicin - Universitetsklinik, Regionshospitalet Gødstrup Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København (Harassment, threats and violence against teachers in Danish primary schools.* https://www.arbejdsmedicin.rm.dk/siteassets/forskning/psykisk-arbejdsmiljo/afslutningsrapport_chikane-trusler-og-vold-mod-undervisere-i-den-danske-folkeskole.pdf
- » Andersen, L.P., Høgh, A., Elklit, A., Andersen, J. H., Biering, K. (2019). Work-related threats and violence and post-traumatic symptoms in four high-risk occupations: Short- and long-term symptoms. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(2), 195–208.
- » Arbejdstilsynet (Danish Working Environment Agency) (2018) Work Environment and Health in Denmark Survey. Copenhagen, Arbejdstilsynet.
- » Beque, M., and Mauroux, A. (2017) Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ? *DARES Analyses*. 82.
- » British Medical Association (2022) Call to raise awareness of abuse against doctors. Call to raise awareness of abuse against doctors. <https://www.bma.org.uk/news-and-opinion/call-to-raise-awareness-of-abuse-against-doctors>
- » BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME (2007) European Autonomous Framework Agreement on Violence and Harassment at Work. Brussels, BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME.
- » BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME (2011) Implementation of the European Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. Final joint report by the European Social Partners. Brussels.
- » Butchart, A., Mikton, C., Kieselbach, B. (2012) Global campaign for violence prevention: plan action for 2012–2020. WHO Violence prevention alliance.
- » Capuano, S. (2020) Quantitative assessment of the European added value of combating gender-based violence: Cyber violence. Brussels, European Parliament.
- » CCOO (2020) Agresiones de los clientes: ¿Cómo actuar? CCOO-Illes Balears elabora un protocolo de actuación frente a las agresiones de terceros en el Casino de Palma. <https://porexperiencia.com/accion-sindical/agresiones-de-los-clientes-como-actuar>
- » Cefaliello, A. (2021) Psychosocial Risks in Europe. National examples as inspiration for a future directive. ETUI Policy Brief. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/publications/psychosocial-risks-europe>
- » CGT (2020) Combattre les violences sexistes et sexuelles. Paris, CGT.
- » CGT et al. (2010) Accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail. https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf?TSPD_101_

R0=087dc22938ab200059cd8d92004b70865df0b754280e4964fdd854faf1b4463d95cb-9898d976e7cb089aa460fb143000f2176c70b95995a1ed7710da2edf9ae71e8c7cb3f45b14-a68680b19eb5be86c5bc56bac4376d00fa04a1d110fce84ca1

- » Clark, A., Aust, B., Bonde, JP., Hoffmann, S. et al. (2017) Psykosocialt arbejdsmiljø på de regionale arbejdspladser. København, Københavns Stressforskningscenter.
- » Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria (CITUB) (2018) Violence at work most widespread among teachers, medical workers and journalists. CITUB, Institute for Social and Trade Union Research of the Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria. <https://bnr.bg/en/post/100942820/confederation-of-independent-tus-in-bulgaria-violence-at-work-most-wide-spread-among-teachers-medical-workers-and-journalists>
- » De Stephano et al. (2020) Platform work and the employment relationship. ILO Working paper 27Geneva, ILO. https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_777866/lang--en/index.htm
- » DLK (Danish Teachers' Association) (2020) Vold, Trusler Og Magtanvendelse (Violence, threats and the use of power). Copenhagen, DLK <https://www.dlf.org/media/13842601/pjece-om-vold-trusler-og-magtanvendelse-oktober-2020.pdf>
- » Education International (2021) Education International (updated, June 2021) Strategies to end school-related GBV: The experience of education unions in Africa' <https://www.ei-ie.org/en/item/25097:strategies-to-end-school-related-gender-based-violence>
- » EMOs (2020) EMOs Joint Statement on Violence against Doctors and other Health Professionals. https://www.ceom-ecmo.eu/sites/default/files/documents/emos_joint_statement_on_violence_v12.03.2020_1.pdf
- » ENISA (2020) ENISA Threat Landscape 2020 : Cyber Attacks Becoming More Sophisticated, Targeted, Widespread and Undetected. <https://www.enisa.europa.eu/news/enisa-news/enisa-threat-landscape-2020>
- » EPSU (2013) <https://www.epsu.org/epsucob/2012-january-epsucobnews-01/violence-prisons-linked-cutbacks-increased-workloads>
- » EPSU (2018) Guidelines on prevention of third-party violence and harassment at work signed by central governments social partners, 17 December 2018. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/guidelines-prevention-third-party-violence-and-harassment-work-signed-central-governments>
- » EPSU (2021a) Background briefing on gender equality in Europe's prisons, presented to the EPSU seminar, 9 June 2021, "Gender equality in prison services in Europe" (unpublished).
- » EPSU (2021b) Violence in prisons linked to cutbacks increased workloads. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/epsu-joins-european-parliament-addressing-inhumane-prison-conditions-eu-impact-covid19>
- » EPSU and Hospeem (2022) Social Partners in hospital and healthcare sign framework for the future of the sector. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/social-partners-hospital-and-health-care-sign-framework-future-sector>

- » EPSU et al. (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third-party violence. Brussels, EPSU.
- » EPSU et al. (2022a) VIOLENCIA Y ACOSO DE TERCEROS Project Webinar 1: Setting the scene of the project, 15 June 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-15-june>
- » EPSU et al. (2022b) VIOLENCIA Y ACOSO DE TERCEROS Project Webinar 2 Gender-based violence and harassment, 24 September 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-24-september>
- » EPSU et al. (2022c) VIOLENCIA Y ACOSO DE TERCEROS Project Webinar 3: Risk assessment, an EU health and safety obligation, 25 October 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-25-october-0>
- » EPSU et al. (2022d) VIOLENCIA Y ACOSO DE TERCEROS Project Webinar 4: Digitalisation and third-party violence and harassment at work: challenges and risks, 16 December 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-16-december-0>
- » EPSU et al. (2022e) VIOLENCIA Y ACOSO DE TERCEROS Project Webinar 5: Protection and compensation of victims of violence or harassment, 4 March 2022. <https://www.epsu.org/article/2022-04-march>
- » EPSU et al. (2022e) VIOLENCIA Y ACOSO DE TERCEROS Project Webinar 6: Brainstorming on how to improve the social partner multisectoral Guidelines?, 13 June 2022 <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>
- » EPSU-CEMR (2022) EU Dialogue, Local Solutions Briefing for the Seminar on Third-Party Violence in France. https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/TPV%20Briefing%20Paper_2.pdf
- » EPSU-UNI (2009) Policies, strategies and implementation: How issues of third-party violence have been tackled in practice by social partners in the commerce, hospital, private security and local and regional government sectors.
- » EPSU, CESI, ETUCE & CEMR (2021) Gender-based violence is also a workplace matter: time for EU action. Statement by EU sectoral social partners to mark International Day for the Elimination of Violence against Women on 25 November 2021. https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/It%209.a%20App%20Joint%20Statement%20TPV%20Project%20partners%2025%20Nov-final%20draft_0.pdf
- » EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third-party violence. Available at: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Follow-up-Report-Multi-sectoral-Guidelines-TPV-ALL-SECTORS-FINAL-22-11-13.pdf>
- » EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2010) Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence Related to Work. Available in all EU languages at: <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-Guidelines-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-work>
- » EPSU/Vereycken & Ramioul (2019) Employment quality of prison staff in Europe: trapped in a vicious circle? Brussels, ETUI. https://www.etui.org/sites/default/files/Hesamag_19_EN-12-15.pdf
- » Equality and Human Rights Commission. 2020. Sexual Harassment and Harassment at Work: Tech-

nical Guidance. London, EHRC.

- » ETNO, GSMA & UNI-Europa (2020) Joint Statement of the UNI Europa ICTS and the Telecom Industry Representatives: Attacks against telecom employees must stop now. <https://www.gsma.com/gsmaeurope/news/joint-statement-of-the-uni-europa-icts-and-the-telecom-industry-representatives-attacks-against-telecom-employees-must-stop-now/>
- » ETUC (2017) Safe at Home, Safe at Work: Trade union strategies to prevent, manage and eliminate work-place harassment and violence against women. Final report. Brussels, ETUC.
- » ETUC (2018) An ETUC resolution on actions for combatting stress and eliminating psychosocial risks in the workplace: putting an EU Directive on the agenda. <https://www.etuc.org/system/files/document/file2018-07/An%20ETUC%20resolution%20on%20actions%20for%20combatting%20stress.pdf>
- » ETUCE (2010) Updated ETUCE Action Plan on: Preventing and Tackling Violence in Schools. Adopted by the ETUCE Executive Board in Brussels on 23 November 2010. https://www.csee-etuce.org/images/attachments/ETUCE_Action_Plan_2010_Preventing_and_Tackling_Violence_in_School_EN.pdf
- » ETUCE (2013) Lobbying government for change in the law to strengthen protection for teachers against violence and harassment Database of good practices: <https://goodpractices.csee-etuce.org/en/?view=item&id=6>
- » ETUCE & EFEE (2012) Report from the first regional seminar on third- party violence in the education sector: social partners in education concerned about violence in schools: 'how to prevent and mitigate third- party violence and harassment in schools'. Brussels: ETUCE.
- » ETUCE & EFEE (2013) How to Prevent and Mitigate Third-Party Violence and Harassment in Schools. Implementation Guide for the Education Sector of the Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence and Harassment Related to Work. <https://www.csee-etuce.org/images/attachments/DraftImplementationGuide3rdpartyVEN.pdf>
- » ETUCE/EFFA (2012) Third-Party Violence: Research, Assessment and Knowledge Sharing. https://www.csee-etuce.org/images/attachments/3PARTYVIOLENCE_FINAL_BROCHURE_EN.pdf
- » ETUI (2021) Psychosocial risks in times of Covid-19: emerging issues and ways forward Seventh European Trade Union Network Meeting on Psychosocial Risks at Work: <https://www.etui.org/news/how-pandemic-has-worsened-work-related-psychosocial-risks>
- » ETUI IPWS (2022) ETUI Internet and Platform Work Survey. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/etui-internet-and-platform-work-survey-ipws>
- » EU-OSHA (2009) Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (2010). European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER): Managing Safety and Health at Work. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (2021) The OSH Framework Directive. <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/the-osh-framework-directive>

- » EU-OSHA (2022) Human health and social work activities – evidence from the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (undated) Infographic: Third-party violence. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/infographics/third-party-violence-workplace>
- » Euroeduca (2010) Strengthening social dialogue with emphasis on crisis management in the event of violence in workplaces, especially health care and social services facilities. https://ipodpora.odboru.info/soubory/dms/ukony/13007/6/down_2628.pdf
- » Eurofound (2015) Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies. Dublin, Eurofound.
- » Eurofound (2017) Religion at Work. Dublin, Eurofound. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef1738_religion_in_the_workplace_topical_update.pdf
- » Eurofound (2018) Discrimination against men at work : Experiences in five countries. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/discrimination-against-men-at-work-experiences-in-five-countries>
- » Eurofound (2022a) Working conditions in the time of COVID-19: Implications for the future. Publications Office of the European Union, Luxembourg. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/working-conditions-in-the-time-of-covid-19-implications-for-the-future#wp-108022>
- » Eurofound (2022b) Adverse social behaviour at work: Background note. Dublin, Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/wpef22052.pdf>
- » Eurofound (2022c) Social dialogue and collective bargaining in hospitals during the COVID-19 pandemic. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/social-dialogue-and-collective-bargaining-in-hospitals-during-the-covid-19-pandemic>
- » European Commission (2018) Labour inspectors' guide for assessing the quality of risk assessments of psychosocial risks. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » European Commission (2020) A Union of Equality: Gender Equality Strategy 2020-2025. Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, the European Economic and Social Committee and The Committee Of the Regions. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0152>
- » European Commission (2020a) Good Practices for tackling domestic violence in the context of COVID-19. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_webinar_on_domestic_violence_and_covid-19_summary_report_may_2020_en.pdf
- » European Commission (2020b) Gender-sensitive responses to the COVID-19 crisis. Compilation Report. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_gender-sensitive_responses_to_covid-19_compilation_report_en_0.pdf

- » European Commission (2022) EU Strategic Framework on Occupational Safety and Health 2021-2027. Brussels, European Commission.
- » European Commission (2022) Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence, COM/2022/105 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52022PC0105>
- » European Commission (2022a) Member States, workers and employers agree on the need to recognise COVID-19 as an occupational disease. Press Release, 19.05.2022 Brussels, European Commission. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=10262&furtherNews=yes>
- » European Commission, Directorate-General for Justice and Consumers (2022) 2021 report on gender equality in the EU, Publications Office, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2838/57887>
- » European Economic and Social Committee (ECOSOC) (2022) Combating violence against women. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence. Opinion. [COM(2022) 105 final]. SOC/726
- » European Medical Organisations (EMO) (2022) European Medical Organisations' joint statement on violence against doctors and other health professionals. https://www.cpme.eu/api/documents/adopted/2020/3/EMOs.Joint_Statement.on_Violence.FINAL_.12.03.2020.pdf
- » European Parliament (2017) European Parliament resolution of 5 October 2017 on prison systems and conditions (2015/2062(INI)). Brussels, European Parliament. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0385_EN.html
- » European Parliament (2018) Cyber violence and hate speech online against women. Brussels, European Parliament.
- » European Parliament (2021) Combatting gender-based violence: Cyber violence. European Added Value Assessment. Brussels, European Parliament.
- » European Parliament (2022) A new EU strategic framework on health and safety at work post 2020. Resolution, 11 March 2022. Brussels, European Parliament. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0068_EN.html
- » European Transport Federation (ETF) (2017) Violence against women transport workers: Summary report. ETF, Brussels.
- » European Transport Workers Federation (ETF) (2020) Preventing and addressing violence and harassment against women transport workers. Brussels, ETF. <https://www.etf-europe.org/etfs-workplace-guidance-to-address-violence-and-harassment-against-women-at-work-explained-by-dr-jane-pillinger/>
- » EuroPris (2021) Domestic violence expert group meeting. EuroPris, Brussels. <https://ep2022-dev.tunaweb.com/file/report-domestic-violence-expert-group-meeting-hasselt-2020/>
- » Fórsa (2022) Fórsa calls on all employers to support victims of domestic abuse. Dublin, Fórsa. <https://www.forsa.ie/forsa-calls-on-all-employers-to-support-victims-of-domestic-abuse/>
- » FH (2021) Kæmpe mørketal: Langt flere udsættes for seksuel chikane, end officielle tal viser. <https://>

fho.dk/blog/2021/06/08/kaempe-moerketal-langt-flere-udsattes-for-seksuel-chikane-end-officielle-tal-viser/

- » FH et al. (2022) Trepartsaftale om initiativer til at modgå seksuel chikane på arbejdspladser, 4 March 2022. <https://bm.dk/media/20425/aftaletekst.pdf>
- » Finnish Institute of Occupational Health (2021) Municipal work and employee well-being (Kunta10 survey: Work stress and violence). <https://www.tyoelamatiето.fi/en/dashboards/kunta10>
- » FP-CGIL (2022) Stop Alle Aggressioni al Peronale Sanitario. https://www.fpcgil.it/wp-content/uploads/2022/03/fp_aggressioni_sanita-digital.pdf
- » France info (2020) Les soignants de l'hôpital Lariboisière à Paris désormais escortés par des agents de sécurité jusqu'au métro, après des agressions.1 April. https://www.francetvinfo.fr/sante/hopital/les-soignants-de-l-hopital-lariboisiere-a-paris-desormais-escortes-par-des-agents-de-securite-jusqu-au-metro-apres-des-agressions_3895143.html
- » Fundamental Rights Agency (FRA) (2014) Violence against women: An EU-wide survey. Main Results. Vienna, FRA. <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>
- » Gerberich S.G., Nachreiner NM, Ryan AD, Church TR, McGovern PM, Geisser MS, et al. (2011) Violence against educators: a population based study. J Occup Environ Med. 2011;53:8.
- » GHK (2011) Implementation of Multi-Sectoral Guidelines 2010: <http://hospeem.org/wp-content/uploads/2011/11/Summary-report-regional-workshops.pdf>
- » Guardian, The (1 June 2020) One in four UK prisoners has attention deficit hyperactivity disorder, says report. https://www.theguardian.com/society/2022/jun/18/uk-prisoners-attention-deficit-disorder-adhd-prison?CMP=Share_iOSApp_Other
- » Guardian, The (7 May 2020) 5G conspiracy theories fuel attacks on telecoms workers. <https://www.theguardian.com/business/2020/may/07/5g-conspiracy-theories-attacks-telecoms-covid>
- » Hagedorn-Rasmussen, P. et al. (2021) Psykosocialt arbejdsmiljø på regionale arbejdspladser. En kortlægningsrapport. Roskilde Universitet (RUC) og Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København.
- » Hauge, J. L., Skogstad A, and Einarsen S. (2007). Relationships between Stressful Work Environments and Bullying: Results of a Large Representative Study. Work & Stress 21 (3): 220–242.
- » ICTU (2014) ICTU domestic violence survey results". Dublin, ICTU.
- » ILO (2003) Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations, Report III (Part 1A), ILC, 91st Session, p. 463.
- » ILO (2013) Women in the Transport Sector. Promoting employment by preventing violence against women transport workers. Transport Policy Brief. Geneva, ILO.
- » ILO (2018a) Ending violence and harassment against women and men in the world of work. Report V(1), 2nd ed. Geneva, ILO.

- » ILO (2018b) Reports of the Standard- Setting Committee on violence and harassment in the world of work: summary of proceedings”, Provisional Record 8B. Geneva: ILO.
- » ILO (2020) ILO Violence and Harassment Convention No. 190 and Recommendation No. 206, Policy Brief. Geneva, ILO Actrav. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/briefingnote/wcms_749786.pdf
- » ILO (2021a) Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_814507.pdf
- » ILO (2022) Safe and healthy working environments free from violence and harassment. Geneva, ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751832.pdf
- » ILO/Pillinger (2022) Ending violence and harassment in the world of work: Trade union actions and initiatives to implement ILO Convention No.190 and Recommendation No.206. (provisional title, forthcoming). Geneva, ILO.
- » Irish Nurses and Midwives Organisation (INMO) (2022) Nurses make up over 60% of hospital assaults in June, Dublin, INMO. <https://www.inmo.ie/Home/Index/217/14004>
- » International Council of Nurses (ICN), International Committee of the Red Cross (ICRC), the International Hospital Federation (IHF) and the World Medical Association (WMA) (2022) Violence Against Health Care: Current practices to prevent, reduce or mitigate violence against health care. https://www.ihf-fih.org/download_doc_file.php?doc=e86a004c2d4dfe2341080e1f2bd8e3b2
- » International Labour Organisation (ILO) (2021b) Domestic violence and its impact on the world of work. Briefing Note. Geneva, ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_738117.pdf
- » International Labour Organisation (ILO)/UN Women 2019. Handbook Addressing violence and harassment against women in the world of work. New York &
- » International Trade Union Confederation (ITUC) (2022) Workers unite for the right of everyone to a world of work free from violence and harassment: Survey and assessment on the implementation of ILO Violence and Harassment Convention No. 190 and Recommendation No.206. Brussels, ITUC. https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/en_c190_layout_web.pdf
- » International Transport Forum, OECD (2018) Women’s Safety and Security: A Public Transport Priority. Paris, . OECD Publishing. https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/womens-safety-security_0.pdf
- » Irish Examiner. 21 July 2022: <https://www.irishexaminer.com/news/arid-40923482.html>
- » Jolley D and Paterson P (2022) Pylons ablaze: Examining the role of 5G COVID-19 conspiracy beliefs and support for violence. Social Psychology. Volume 59, Issue 3. 21 June 20202. <https://doi.org/10.1111/bjso.12394>
- » Kowzan, P. (2009). Teachers and School Violence: A Comparative Study of Danish, American and Polish Phenomena. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*. 1.

- » Lerouge, L. (2021). Le jugement France Télécom : contribution à l'étude de la démonstration juridique fondant l'incrimination pénale de «harcèlement moral institutionnel». *Travailler*, 46. 10.3917/trav.046.0039.
- » Loh, J., and Rnyman, R. (2020) The tangled web: consequences of workplace cyberbullying in adult male and female employees. *Gender in Management*. Emerald Publishing Ltd.
- » Ludwig Boltzmann Institute (2021) Monitoring prison violence: A Handbook for National Preventive Mechanisms. https://bim.lbg.ac.at/sites/files/bim/attachments/handbook_-_monitoring_prison_violence_-_lbi_gmr.pdf
- » Malan, J. et al. (2020) European added value assessment on combating gender- based cyber violence. Brussels, European Parliament.
- » Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011a) Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella. Boletín Oficial Del Estado, Núm. 189 Lunes 8 de agosto de 2011
- » Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011b) Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. Boletín Oficial Del Estado Núm. 130 Miércoles 1 De Junio De 2011 Sec. I. Pág. 53956
- » Natacha Chetcuti-Osorovitz (2021) Femmes en prison et violences de genre. Résistances à perpétuité. Paris, La Dispute.
- » OECD (2020) Women at the core of the fight against COVID-19 crisis. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/women-at-the-core-of-the-fight-against-covid-19-crisis-553a8269/>
- » Ombudsman et al. (2019) Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. Czech Republic. <https://www.mdcz.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>
- » Ombudsman et al. 2019. <https://www.mdcz.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>
- » OSHA (2019) Domestic violence and the workplace. OSH Wiki. https://oshwiki.eu/wiki/Domestic_violence_and_the_workplace.
- » Østergaard Larsen et al. (2020) Psychological stress reactions in police and prison officers. Copenhagen, VIVE (National Centre for Research and Analysis on Welfare).
- » Pearson, A. (2018) Violence against teachers affects 1 in 4 German schools, DW, 02.05.2018, <https://www.dw.com/en/violence-against-teachers-affects-1-in-4-german-schools/a-43626145>
- » Pillinger, J., Bowlus, A., MacQuarrie, B., and Stancanelli, E. (2019) How Does Domestic Violence Impact the Workplace? Paris, Fondation Face / OneInThreeWomen : <https://www.fondationface.org/>

[wp-content/uploads/2019/11/FACE_-_ProjetOneInThreeWomen.210x297_UK.pdf](#)

- » Pillinger, J., Runge, R., King, C. (2022) Stopping Gender-Based Violence and Harassment at work. The Campaign for an ILO Convention. Newcastle, Agenda Publishing.
- » Pillinger/EU-OSHA (2023) Domestic violence in the workplace. Discussion Paper. Bilbao, EU-OSHA.
- » PSI (2018) Tackling Violence in the Health Sector: A Trade Union Response. PSI, Ferney-Voltaire.
- » RCN (2020) Standing up to sexual harassment. RCN Magazine. 28 July 2020. <https://www.rcn.org.uk/magazines/activate/2020/july-2020/standing-up-to-third-party-sexual-harassment-rcn-reps>
- » Reknes I, Notelaers G, Magerøy N, Pallesen S, Bjorvatn B, Moen BE, Einarsen S. Aggression from patients or next of kin and exposure to bullying behaviors: A conglomerate experience? Nursing Research and Practice 2017: article ID 1502854 <https://www.hindawi.com/journals/nrp/2017/1502854/abs/>
- » Ryan, Denis & Maguire, Jim. (2006). Aggression and violence – a problem in Irish Accident and Emergency departments?. Journal of Nursing Management. 14. 106 - 115. 10.1111/j.1365-2934.2006.00571.x.
- » Schablon A, Zeh A, Wendeler D, et al. Frequency and consequences of violence and aggression towards employees in the German healthcare and welfare system: a cross-sectional study. BMJ Open 2012;2:e001420. doi:10.1136/bmjopen-2012-001420. <https://bmjopen.bmj.com/content/2/5/e001420>
- » Thornton J (2022) Violence against health workers rises during COVID-19. The Lancet, Volume 400, Issue 10349. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(22\)01420-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(22)01420-9)
- » TUC (2014) Domestic violence and the workplace: A TUC Survey Report. London, TUC.
- » TUC (2018) Not part of the job: young workers' experience of third-party harassment. London, TUC.
- » TUC (2019) Tackling third party abuse and harassment at work. A guide for trade union reps. <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/TUC%20-%20third-party%20harassment%20reps%20guide%20-%20March%202019.pdf>
- » TUNED (Trade Unions' National and European Administration Delegation and EUPAE (European Public Administration Employers) (2022) EU Social Partners adopt agreement on digitalisation for central and federal government. <https://www.epsu.org/article/eu-social-partners-adopt-agreement-digitalisation-central-and-federal-government>
- » UITP and ETF (2020) Joint Recommendations of the European Social Partners in the urban public transport sector on Combatting Violence and Insecurity in Urban Public Transport, 29 January 2020. <https://www.uitp.org/publications/uitp-etf-joint-recommendations-for-combating-violence-and-insecurity-on-urban-public-transport/>
- » UN Women & UNODC (2022) Gender-related killings of women and girls (femicide/feminicide). New York, UN Women & UNODC. <https://www.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Gender-related-killings-of-women-and-girls-improving-data-to-improve-responses-to-femicide-feminicide-en.pdf>

- » UNISON (2017) *Struggling to Cope*. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2017/10/Struggling-to-Cope.pdf>
- » UNISON (2020) *Sexual harassment is a workplace issue. Guidance and model policy*. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>
- » UNISON (2021) *Bargaining over workplace issues during the COVID-19 pandemic*. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/03/COVID-19-Pandemic-Bargaining-over-workplace-issues-during-the-COVID-19-pandemic-v55.pdf>
- » UNISON (2022) *Domestic violence and abuse: A trade union issue (2nd edition)* https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf
- » Vodafone (2021) *Domestic violence and abuse at work: Recognise, Respond and Refer. Toolkit*. <https://www.vodafone.com/sites/default/files/2021-11/vodafone-domestic-violence-abuse-toolkit-2021.pdf>
- » WHO Regional Committee for Europe (2021) *Joint Statement for the 71st session of the World Health Organization Regional Committee for Europe (agenda item 3 COVID-19 lessons learned: getting ready for the next pandemic)*. <https://www.who.int/europe/publications/m/item/psi-cpme-efn-en-sa-efma-wfot-humatem-ifa-efa-eurocam>
- » Winding, T.N. et al. (2022) *The association between pupils - aggressive behaviour and burnout among Danish school teachers - the role of stress and social support at work*, *BMC Public Health*, 22:316 <https://doi.org/10.1186/s12889-022-12606-1>
- » Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera J. *Workplace bullying and violence as risk factors for type 2 diabetes: A multi-cohort study and meta-analysis*. *Diabetologia* 2018;61(1):75-83.
- » Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera JJ. *Workplace bullying and workplace violence as risk factors for cardiovascular disease: A multi-cohort study*. *European Heart Journal* 2019;40(14):1124-1134.
- » Yarmolyuk-Kröck, K. (2022) *A case for an EU directive addressing work-related psychological risks: An eastern European perspective*. ETUI Policy Brief.

Esto no
es parte
de mi trabajo

