

## Evaluación y gestión del riesgo de violencia en el trabajo

# EL MÉTODO KAURIS

Durante décadas fue un fenómeno invisible, pero en los últimos años se ha comenzado a reconocer que la violencia en la vida laboral es un problema emergente en los países desarrollados. En este artículo se presenta un método desarrollado en Finlandia, con implantación en sectores laborales del país escandinavo, destinado a evaluar y gestionar el riesgo de violencia en el trabajo.

Por **KAIJA L. SAARELA**. Profesora y Directora del Centro de Gestión e Ingeniería de la Seguridad, Departamento de Gestión Industrial. Universidad Tecnológica de Tampere (Finlandia).

**D**urante la década de 1990 se empezó a reconocer la violencia como un problema emergente en la vida laboral y comenzó a prestarse atención a la violencia en el trabajo no sólo en Finlandia, sino también en los demás Estados miembros de la Unión Europea, en EE.UU. y en muchos otros países. La violencia pone en peligro la salud y el bienestar de la víctima. Puede producir daños psicológicos, lesiones físicas e incluso la muerte. Además de sufrimiento para quienes la padecen, la violencia ocupacional es causa también de pérdidas económicas. En Finlandia se han iniciado diversos proyectos de investigación para obtener información sobre el problema y buscar herramientas pa-

ra su prevención. Con este fin, se elaboró el método KAURIS para la evaluación y gestión del riesgo de violencia en el trabajo en conexión con un proyecto de investigación llevado a cabo entre 1997 y 2000, y se publicó una guía para los centros de trabajo.

Según unas encuestas realizadas, alrededor del 5% de los trabajadores finlandeses experimentaba a lo largo del año violencia física o bien amenazas de violencia en el trabajo o en el trayecto de ida o vuelta al domicilio. Esta cifra se corresponde más o menos con la media de los Estados miembros de la UE. Los clientes eran la principal fuente de violencia en el lugar de trabajo (Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, 2007; Perkiö-Mäkelä y cols., 2006; Piispa y Saarela, 2000). El número anual de accidentes laborales relacionados con la violencia registrado en las bases de datos finlandesas es de unos 1.500. Aproximadamente, dos de esos casos de-

sembocan cada año en la muerte del trabajador. Las ocupaciones con un riesgo superior a la media en cuanto a violencia en el trabajo son, entre otras, las de asistencia sanitaria, servicios sociales, agentes de policía, vigilantes, empleados de hoteles y de *catering*, dependientes de comercio minorista, profesores, conductores de transportes públicos, taxistas, etc. En los lugares de trabajo se pueden producir distintos tipos de situaciones violentas. En el ámbito de la asistencia sanitaria y los servicios sociales pueden surgir conflictos con los clientes por distintos motivos, dando lugar a agresiones físicas, patadas, mordeduras, conductas hostiles o amenazas verbales. Por lo que respecta al comercio minorista, las situaciones más peligrosas suelen ser las relacionadas con atracos (Hintikka y Saarela, 2005; Piispa y Saarela, 2000).

En Finlandia entró en vigor una nueva Ley de Seguridad y Salud Laboral a



principios de 2003. Dicha Ley constituye un avance aún mayor que el de la Directiva Marco (89/391/EEC), sobre todo porque especifica las medidas que deben tomar los empresarios con respecto a los riesgos psicosociales. Las investigaciones sobre la violencia en el trabajo han proporcionado información de fondo para las tareas legislativas. Esta nueva Ley contempla la amenaza de violencia; de hecho, según el artículo 27 (Ley de Seguridad y Salud Laboral, 2002):

«El trabajo y las condiciones para su realización en aquellos puestos que entrañen una amenaza evidente de violencia se organizarán de tal forma que se puedan prevenir las amenazas y los incidentes violentos en la medida de lo posible. Por consiguiente, en el lugar de trabajo deberán instaurarse los dispositivos y equipos de seguridad necesarios para prevenir o limitar la violencia y se proporcionarán sistemas para solicitar ayuda».

«El empresario elaborará instrucciones sobre procedimientos específicos para aquellos puestos y lugares de trabajo mencionados en la sección 1. En dichas instrucciones deberá preverse el control de las situaciones amenazantes y se proporcionarán sistemas para controlar y limitar las consecuencias de los incidentes violentos sobre la seguridad de los empleados. Cuando sea necesario, deberá verificarse el funcionamiento de los dispositivos y equipos de seguridad».

La finalidad de este trabajo consiste en facilitar información acerca del método KAURIS y mostrar experiencias de su implantación.

### El método KAURIS

KAURIS es un método desarrollado bajo la dirección de la autora al hilo de un proyecto de investigación llevado a cabo en el Instituto Finlandés de Salud Ocupacional. Este proyecto contó con el respaldo del Fondo Finlandés sobre

## Las bases de datos finlandesas registran cada año 1.500 accidentes laborales relacionados con la violencia



el Ambiente Laboral. El método KAURIS se basa en un modelo de evaluación y gestión del riesgo de violencia en el trabajo que se desarrolló durante el proyecto. En 2001 se publicó la guía KAURIS para ayudar a los lugares de trabajo a evaluar y gestionar la violencia en estos ámbitos. Durante la fase de desarrollo del material, éste fue sometido a pruebas prácticas y a una revisión por parte de diversos colaboradores que representaban a las autoridades, los empresarios, las organizaciones de trabajadores y otros colectivos.

La implantación del método KAURIS requiere un enfoque participativo. Para ello, en cada lugar de trabajo se forma un equipo compuesto por un supervisor y trabajadores, aunque en el proceso de perfeccionamiento participan otros empleados. El primer cometido del equipo es llevar a cabo una evaluación de riesgos mediante el uso de un cuestionario y una lista de comprobación provista al efecto. Este cuestionario se puede distribuir a toda la plantilla o, por ejemplo, sólo a aquellas personas que trabajen en un área determinada (Isotalus y Saarela, 2001; Saarela, 2001).

El equipo hace un resumen de la situación existente en el lugar de trabajo mediante el análisis de los resultados del cuestionario, el estudio del grado de preparación del lugar de trabajo mediante la lista de comprobación y a través de otro material relevante. El equipo prosigue con la planificación de medidas para mejorar la seguridad utilizando las hojas de información que contiene el método KAURIS, donde se describen las medidas técnicas y organizativas, los procedimientos, las directrices, la formación, la elaboración de informes y el análisis de los incidentes, así como el apoyo que deben recibir las víctimas tras un incidente. Siempre se recomienda incluir formación para el personal entre las medidas del proceso de perfeccionamiento. El equipo se encarga también de la puesta en práctica de dichas medidas. Deberá vigilar la eficacia del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo para prevenir situaciones violentas, e introducirá las mejoras necesarias (Isotalus y Saarela, 2001; Saarela, 2001).

### Experiencias de implantación del método

Poco después de la publicación de la guía KAURIS, una cadena finlandesa de comercios se puso en contacto con los investigadores y se mostró interesada en la implantación del método. El estudio piloto, financiado por la propia empresa y por el Fondo Finlandés sobre el Ambiente Laboral, arrancó en 2001 y finalizó al año siguiente. Para el estudio se seleccionaron doce tiendas, divididas en dos grupos. El primero estaba formado por seis establecimientos que recibieron tres visitas de los investigadores y del encargado de seguridad de la oficina principal de la compañía durante el proceso de perfeccionamiento, mientras que las otras seis, encuadradas en el segundo grupo, trabajaron de forma más independiente. Se formó un equipo en cada tienda, y los doce equipos recibie-

## El método puede ser puesto en práctica por la plantilla del centro de trabajo, aunque mejora sus resultados con ayuda externa



ron la guía KAURIS para su uso durante el proceso de perfeccionamiento.

Al final del estudio, los investigadores fueron recabando información de las tiendas. Se pidió a cada una de ellas que, por ejemplo, enviara una lista de las medidas puestas en práctica en relación con el proceso de perfeccionamiento. Asimismo, se remitió un cuestionario dirigido al personal de estos comercios. Según los resultados, por término medio se implantaron o se hallaban en vías de conseguirlo seis medidas preventivas en las tiendas

pertenecientes al primer grupo, mientras que en el segundo la media fue de cinco. El resultado del cuestionario indicó un desarrollo positivo en ambos grupos. El 92% de los encuestados del primero respondió que se habían tomado medidas en su lugar de trabajo para reducir el riesgo de violencia. La mayoría (el 81%) de los encuestados del segundo grupo también indicaron que se habían adoptado sistemas de seguridad en su lugar de trabajo. La mayor parte (más del 90%) de quienes respondieron en ambos grupos consideraban que había mejorado la seguridad en la tienda. Además de los avances en cuanto a seguridad de bienes y personas, también señalaron que la dinámica de trabajo era ahora más fluida. Después del estudio, la compañía decidió utilizar el método KAURIS en la totalidad de sus más de 300 establecimientos.

### Análisis y conclusiones

El estudio reveló que es posible llevar a cabo un proceso de perfeccionamiento en el lugar de trabajo mediante el uso del método KAURIS. Este método lo puede implantar la propia plantilla, aunque pueden conseguirse mejores resultados con ayuda externa. Las medidas implantadas en los establecimientos del primer grupo, que recibieron ayuda exterior, fueron más versátiles, y los equipos pudieron llevar a cabo todas las fa-

ses del proceso de perfeccionamiento, mientras que éste se interrumpió en una de las tiendas del segundo grupo. El hecho de que el método KAURIS se implantara también en las demás tiendas de la compañía después del estudio piloto indicaba que había sido de utilidad. Esta metodología constituye una herramienta práctica para una gestión responsable. Desde su creación, lo han venido utilizando numerosos centros de trabajo, consultores y otros expertos en seguridad finlandeses.

A partir del método KAURIS se han realizado modificaciones para su aplicación al colectivo de taxistas en el marco de un proyecto de colaboración con la Federación Finlandesa de Propietarios de Taxis. A raíz de este proyecto, se publicó en 2002 una guía para taxistas. Dado que todas las copias de la primera edición se distribuyeron entre los taxistas, en 2007 se elaboró y publicó una nueva versión actualizada. En este momento, se está llevando a cabo un proceso de actualización relacionado también con la guía KAURIS, debido a que se ha agotado en las librerías. También se van a introducir algunas modificaciones con el fin de mejorar la aplicabilidad del método KAURIS a diversos sectores. Por el momento, su mayor campo de aplicación es el sector del comercio minorista. La versión actualizada se publicará en un futuro próximo. ♦

### PARA SABER MÁS

- [1] Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo 2007. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo. Obtenido el 25 de junio de <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>
- [2] Hintikka N. y Saarela KL., 2005. Väikivaltatyötapaturmat vuonna 2003 (Accidentes ocupacionales relacionados con la violencia en el trabajo en 2003), Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, turvallisuustekniikka. Raportti 92 (en finés). <http://turva.me.tut.fi/julkaisut/Laitossarja>
- [3] Isotalus N. y Saarela KL., 2001. KAURIS menetelmä työväkivalta-riskien kartoitukseen ja hallintaan (El método KAURIS para la evaluación y gestión del riesgo de violencia en el trabajo). Työterveyslaitos & Työturvallisuuskeskus, Helsinki. 44 págs. + Apéndices (en finés).
- [4] Ley de Seguridad y Salud Laboral 738/2002 (traducción oficiosa). Obtenido el 25 de marzo de 2004 de <http://www.finlex.fi/pdf/saadkaan/E0020738.PDF>
- [5] Perkiö-Mäkelä M., Hirvonen M., Elo A-L., Ervasti J., Huuhtanen P., Kandolin I., Kauppinen K., Kauppinen T., Ketola R., Lindström K., Manninen P., Mikkola J., Reijula K., Riiala R., Salminen S., Toivanen M. y Viluksela M., 2006. Työ ja terveys –haastattelututkimus 2006 (Encuesta sobre trabajo y salud 2006). Taulukkoraportti, Helsinki, Työterveyslaitos (en finés).
- [6] Piispa M y Saarela KL, 2000. Työväkivalta (Violencia en el trabajo). Kirjassa: Paananen S. (toim.) Työn vaarat 1999. Koetut työperäiset sairaudet, työtapaturmat ja työväkivaltatapaukset. Tilastokeskus, Työmarkkinat 2000:15, Helsinki, 33-45 (en finés).
- [7] Saarela KL., 2001. A model for assessment and management of risk of violence at work. Proceedings of the European Conference on Workplace Violence in Europe. Eurogip, París, 41-44.