

## NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo



La violence dans le lieu de travail  
Workplace violence

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

### Redactores:

Jesús Pérez Bilbao  
Ldo. en Psicología  
Ldo. en Derecho

Clotilde Nogareda Cuixart  
Lda. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

*La presente NTP aborda la problemática de los comportamientos violentos de los que pueden ser víctimas las personas por razón de su trabajo. Se ofrece una clasificación de los tipos de violencia y se propone unos criterios para el análisis del riesgo y una serie de medidas preventivas de carácter genérico. Finaliza la NTP con unos apuntes sobre la legislación española sobre la materia.*

### Introducción

Uno de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas. La violencia sufrida en el lugar de trabajo es un problema al que se le va prestando una atención creciente. Según datos aportados por la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea (1996), la violencia física ha afectado al 3,6% de los trabajadores de la Unión Europea en el periodo de doce meses inmediatamente anterior a la realización de la encuesta. Hombres y mujeres se encuentran afectados por igual, siendo el sector servicios el que más episodios de violencia registra. Los datos referentes a España ofrecen un porcentaje algo inferior (2%) a la media comunitaria. En el ámbito europeo, y según su actividad, quienes más episodios de violencia refieren son las Administraciones, almacenes, comercios y talleres, y hoteles y restaurantes.

En países como Estados Unidos, en los que la violencia es un problema mucho más severo que en Europa, las cifras llegan a ser escandalosas. A título de ejemplo, sirva la siguiente; en California, durante 1993 y 1994, el homicidio fue la principal causa de muerte en el trabajo.

Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar,...) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, incidentes éstos que se presentan como los más comunes. En la mayoría de las ocasiones, o no se les presta atención o se asumen como parte integrante del trabajo y, sin embargo, pueden tener importantes efectos sobre las personas que los sufren (e incluso sobre el resto de trabajadores que son testigos). El problema radica en que, a diferencia de las agresiones físicas, el impacto de otros tipos de conductas violentas es difícil de determinar (a veces los efectos no son inmediatos sino a largo plazo, dependen también de las distintas percepciones sobre lo que se considera una conducta verbal abusiva o amenazante,...).

Una de las principales dificultades es la definición de lo que es una acción violenta relacionada con el lugar de trabajo. Los dos problemas básicos que se plantean se refieren, por una parte, a lo ya comentado sobre la amplitud del concepto de violencia y, por otra parte, a su relación con el trabajo. Que un acontecimiento de violencia se produzca en el lugar de trabajo no tiene por qué significar necesariamente que tal suceso sea un resultado directo de la propia actividad laboral. Habría que entender que tal evento se cause bajo la premisa de la actividad laboral dependiente del empresario, o en otros lugares donde los trabajadores desarrollen su trabajo o se les requiera que estén presentes como condición del desempeño de su trabajo (algunos episodios pueden ocurrir fuera del lugar de

trabajo pero traer su causa de la relación laboral, por ejemplo, un cliente que se encuentra con un trabajador en la calle).

## Clasificación de los tipos de violencia

Una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo es la elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA). Esta clasificación divide a los eventos violentos en tres grupos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas.

### Violencia tipo I

Se caracteriza este grupo porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima.

Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. El mayor riesgo de sufrir violencia de este tipo lo tienen los establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxistas, etc.

### Violencia tipo II

En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor,...). Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio (como seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados).

### Violencia tipo III

En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Muchos son los escenarios que pueden plantearse en este grupo: el más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el perpetrador (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador-víctima. Otro caso es aquel en el que existe una relación personal entre ambos sujetos (cónyuge, ex-cónyuge, pariente, amigos). Más raramente suele existir una implicación más indirecta; por ejemplo, el perpetrador elige un cierto lugar (no tanto a los trabajadores que en él trabajan) porque tiene rencor, animadversión hacia tal sitio por tener para él una carga representativa o simbólica.

Lo más habitual en el tipo III es que el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero de trabajo o un superior suyo. Las acciones de aquel pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas o hacer uno mismo justicia.

Los tipos de conductas violentas y las consecuencias de las mismas suelen variar en función del tipo de que se trate. Las conductas de mayor violencia y con peores consecuencias para la víctima se sitúan en el tipo I. En el tipo II lo más habitual son agresiones físicas con consecuencias más leves y abusos verbales y amenazas. En contraste con los de tipo I, en las que su periodicidad y ocurrencia es irregular en la vida de un determinado lugar de trabajo, los de tipo II surgen del contacto habitual y diario de los trabajadores con receptores insatisfechos de bienes y servicios. Así, el tipo II representa un riesgo constante para muchos trabajadores.

## Causas de las conductas violentas y agresivas

Existen muchas teorías sobre las causas de la violencia. Algunas postulan que los comportamientos agresivos son fruto del aprendizaje, bien por imitación de acontecimientos familiares similares, culturales, de los propios medios de comunicación (Bandura) o por la posible ausencia de consecuencias que sigue, en ciertos casos, a un cierto acto de violencia, lo que tiende a reforzar la conducta violenta (Berkowitz). También es explicado el incremento de las tasas de violencia por la adopción de valores que soportan la violencia (Wolfgang y Ferracuti). También son fuentes de violencia las iniquidades económicas y el inadecuado y desigual acceso a bienes y oportunidades. Así, las causas de la violencia pueden ser muchas, si bien algunas causas inmediatas pueden ser fácilmente identificables (conflictos con la autoridad, cólera, frustración, problemas de comunicación...). En muchas ocasiones la violencia sigue un curso gradual: comienza por situaciones en las que se empieza hablando y se va pasando a cotas de mayor intensidad. La propia reacción de los trabajadores ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de los acontecimientos en un sentido u otro.

En ciertos incidentes puede llegar a resultar difícil analizar por qué una persona se comporta de cierta manera pero en otras sí es posible establecer pautas preventivas para evitar o aliviar situaciones violentas.

Lo que resulta importante, como punto de partida, es proceder al análisis de los trabajos que se realizan en una empresa para identificar cuáles tienen riesgo. Para ello es importante contar con las aportaciones de los sujetos pasivos de los actos violentos: los trabajadores.

Existen algunos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos; los más significativos de dichos factores se asocian al entorno de trabajo, al propio trabajo y a las características del perpetrador, y se relacionan a continuación:

- Entorno
  - economías inestables,

- zonas deprimidas,
- zonas con alto índice de criminalidad,
- Trabajo
  - estilos de gestión rígidos, autoritarios,
  - presiones para incrementar la productividad,
  - plantillas inadecuadas; escasez de plantilla, reducciones de plantilla, despidos,...
  - trabajos en solitario o en pequeños grupos,
  - trabajos que implican intercambio regular de dinero con clientes,
  - trabajos por la noche, o hasta tarde o muy de madrugada,
  - tener en el lugar de trabajo bienes valiosos (dinero, joyas,...)
  - ejecutar servicios de seguridad (particularmente guarda de propiedades, dinero o bienes valiosos),
  - trabajar con público (consumidores, clientes, pasajeros, pacientes...),
  - trabajar en zonas con altos índices de criminalidad,
  - trabajar con ciertos colectivos, desarrollar funciones de seguridad pública,
  - retrasos, errores, incumplimientos...
- Perpetrador
  - inestabilidad psicológica,
  - ausencia de responsabilidad individual,
  - insatisfacción con servicio o producto,
  - largas esperas,
  - percepción de promesas incumplidas,
  - frustración, ira, estrés,...

## Prevención de la violencia

Las medidas preventivas que pueden adoptarse para proteger a trabajadores y clientes comprenden actuaciones preventivas específicas (en función del tipo de establecimiento, tipo de trabajo, etc.) y medidas de tipo genérico que sirviendo para cualquier tipo de empresa, habrán de adaptarse a las especificidades requeridas.

Sin embargo, se plantean dos cuestiones que, en ocasiones, actúan como frenos u obstáculos al establecimiento de programas preventivos y que están íntimamente ligadas con dos tipos de creencia acerca de la asunción del riesgo y de la predictibilidad.

Respecto al primero, en ocasiones existe la creencia de que en ciertas ocupaciones es inherente a ellas la aceptación de un cierto grado de violencia como una parte misma del trabajo. Es decir, el trabajador asume el riesgo de sufrir actos violentos cuando acepta el trabajo (con lo que contribuye a que continúe la violencia). Esto puede llevar a pensar que no es necesario tomar ninguna medida preventiva. Sin embargo, sí que es posible adoptar algunas medidas para minimizar el peligro (detectores de metales, sistemas de alarma, plantillas bien dimensionadas, etc.).

Respecto a la cuestión de la predictibilidad, existe la creencia de que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, por lo que los programas preventivos pueden llegar a ser considerados como innecesarios. Pero, por el contrario, muchos actos violentos pueden ser prevenidos, incluso en trabajos considerados con pocas probabilidades de sufrir violencia en los que los actos aleatorios de violencia ocurren con poca frecuencia.

Al igual que en programas preventivos de otros tipos, es difícil que éstos lleguen a ser verdaderamente efectivos si no cuentan con la implicación y compromiso tanto de los gestores y de la dirección como de los propios empleados. Una vez lograda la implicación de tales agentes es factible pasar a conocer si existen problemas de hechos violentos, qué tipo de incidentes son los que producen o pueden producir, cuáles son las posibles causas, pasar al diseño de un programa de medidas y evaluar su efectividad.

## Implicación de los distintos agentes de la empresa

Los integrantes de la empresa deben adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, daño ni entre empleados ni en la relación entre clientes (entendido en el sentido más amplio; pacientes, alumnos, consumidores,...) y trabajadores. En tal sentido ha de asegurarse una persecución enérgica de hechos o conductas violentas.

La implicación, compromiso y consulta con los trabajadores a lo largo del proceso puede tener importantes aspectos positivos:

- los trabajadores pueden aportar su conocimiento y experiencia, que se constituirán como importantes recursos y elementos de trabajo en el momento de decidir e implementar las medidas concretas de prevención y protección. Así, tanto en el ámbito individual como colectivo es conveniente que participen en la valoración, análisis del lugar de trabajo, identificando los riesgos existentes y potenciales,
- se asegura que las medidas y procedimientos que se adopten serán prácticos y efectivos,
- la plantilla a la que se consulta tendrá una mayor implicación a la hora de contribuir a la puesta en práctica de las medidas,
- hacer partícipe a los trabajadores en este proceso muestra a éstos una verdadera intención de hacer frente al problema,
- las consultas regulares ayudan a revisar las medidas, asegurarse de su efectividad, de que tales medidas se cumplen y de que el entrenamiento o formación recibido por la plantilla realmente funciona.

Los mandos o gestores, además de ofrecer los recursos organizacionales, han de actuar como fuerza motivadora e impulsora para la prevención y control de los riesgos.

## Análisis de los problemas

Una de las primeras cuestiones a desarrollar es preguntarse si existen problemas de violencia relacionada con el trabajo. En tal sentido, será especialmente valiosa la opinión de los trabajadores, en concreto la de aquellos que desarrollan trabajos con especial riesgo (trabajo con público, intercambio de dinero,...), ya que disponen de experiencia y conocimiento de primera mano sobre conflictos violentos y sobre su potencialidad.

La profundización en estos aspectos puede hacerse valiéndose de distintas metodologías, discusiones en grupo, entrevistas individuales, cuestionarios diseñados al efecto, sistemas de información ya existentes (sistemas de registros, partes de incidentes, denuncias, información de seguridad,...), comités de representantes de los trabajadores, comités de seguridad y salud, información de la policía, estudio del entorno en el que se sitúa el centro de trabajo, inspección y análisis del lugar de trabajo,...

Es importante incluir información de los incidentes en los que acabó no pasando nada pero en los que el riesgo de daño estuvo presente. E igualmente se han de considerar todo tipo de incidente (desde aquellos que ocasionaron serios daños físicos hasta los que consistieron en abusos verbales menores) en los que la plantilla se sintió amenazada o bajo una situación de estrés. Hay que insistir en la necesidad de dar a conocer y documentar cualquier incidente de violencia, sea ésta física o verbal. Tales hechos no pueden ser ignorados. Si la amenaza se ve finalmente llevada a término, las consecuencias que pueden derivarse pueden llegar a ser muy graves (sentimientos de culpabilidad por no haber comunicado la amenaza o por haberla minusvalorado,...).

Los partes o registros de incidentes cumplimentados por los trabajadores deben ser examinados para profundizar en el conocimiento de la violencia; hay que tener en cuenta, sin embargo, que, en ocasiones, debido a razones varias (miedo al agresor o a represalias de la empresa, a ser criticado, por pensar que ellos fueron responsables o que contribuyeron a la violencia, etc.), puede que los trabajadores no notifiquen todos los incidentes.

Esta información permitirá establecer el verdadero nivel del problema, señalando los trabajos que presentan un especial riesgo. Para analizar los datos es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de buscar e identificar las características comunes (ciertos departamentos, áreas, trabajos, momentos del día, frecuencia de ocurrencia,...). Se puede establecer una línea base e identificar, si existe, algún patrón de incidentes, la severidad del problema e incluso empezar a establecer áreas de problemas y a documentar la necesidad de mejoras.

Con toda la información recogida, y con la finalidad de conocer cuáles son los tipos de incidentes que se producen y sus causas es conveniente proceder a la clasificación de la información en varias categorías. El sistema de clasificación puede variar; se proponen dos tipos: la agrupación de la información en categorías y la matriz Haddon.

### Agrupación de la información en categorías

Se sugiere el empleo de las categorías que se indican a continuación, con las variables correspondientes para cada una de ellas:

- situación: se registrará la localización del incidente, el entorno en el que se produce, los posibles motivos o causas, la hora,...
- víctima: trabajo que realiza, sexo, edad, experiencia, entrenamiento en el manejo de conflictos, su proceder a lo largo de acontecimiento violento,
- perpetrador: sexo, edad, conducta desplegada, apariencia, existencia o no de incidentes previos,...

- resultado: problemas emocionales, daño físico, muerte, otros impactos emocionales o de discapacidades, absentismo, puesta en conocimiento de autoridades policiales o judiciales,...

## Matriz Haddon

Esta matriz tiene como finalidad recoger los hechos ocurridos para poder ser investigados. Combina los factores epidemiológicos tradicionales con un factor de secuencia temporal del evento en tres fases: preevento, evento violento y post-evento. La matriz ofrece un método para identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control que se pueden introducir en cada fase para prevenir sucesos futuros de tales características. (Ver cuadro 1)

**Cuadro 1. Matriz Haddon**

FASES	FACTOR HUMANO	FACTOR VEHÍCULO/ AGENTE	FACTOR ERGONÓMICO	FACTOR ENTORNO SOCIOCULTURAL
Preincidente	Ausencia de formación en manejo de conflictos. Persona confiada	Cliente que llevaba 2 horas esperando a presentar una reclamación	Ausencia de sala de espera confortable	Extrarradio urbano
Incidente	Resistencia de la víctima a las demandas	Brazos y piernas del agresor. Uso de un cenicero para uso del público.	Mostrador de muy baja altura. Mobiliario de oficina obstaculizando la huida de la víctima	Lenguaje como barrera entre víctima y agresor
Post-incidente	Múltiples contusiones. Pérdida de conocimiento	Agresor identificado	Huida rápida. Ausencia de vigilancia de seguridad.	Retraso asistencia sanitaria por lejanía del centro asistencial.

## Análisis del lugar y de las prácticas de trabajo

Como ya se ha comentado anteriormente, hay ciertos aspectos que pueden incrementar la probabilidad de que se produzcan hechos violentos o de servir como elementos disuasorios a los mismos. En este sentido se han de analizar tanto los factores del entorno y del lugar de trabajo como de los propios procedimientos de trabajo, en la medida en que, en ocasiones, pueden permitir que los incidentes de violencia sean planificados. Por otra parte, tal análisis, ha de tener en consideración el tipo de establecimiento de que se trata y el tipo de servicio que se oferta (por ejemplo, existirán grandes diferencias entre un centro sanitario y un pequeño comercio).

### Factores del entorno y del lugar de trabajo

- localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio (zona urbana, rural, centro de núcleo de población, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.),
- diseño del lugar de trabajo:
- iluminación (tanto en el interior del edificio o local como en el exterior, parkings, etc.),
- visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa),
- accesos (entradas y salidas, puertas, ventanas, lugares donde esconderse,...),
- mobiliario (altura de mostradores, acristalamientos,...),
- medidas de seguridad (sistemas de vigilancia, sistemas de alarma, cajas fuertes,...),

### Procedimientos de trabajo

- horarios de apertura, cierre, entregas,...,
- gestión de acceso al público,
- gestión de caja (liquidez, cantidad, frecuencia de transporte a zona segura, métodos de transporte,...),
- gestión de dinero líquido con el público,
- gestión de esperas y colas,

- gestión de quejas y reclamaciones (información a clientes, procedimientos, formación de los trabajadores para hacer frente a las quejas),
- sistemas de entregas, repartos, recogida, etc. (medios utilizados, rutas, procedimientos,...),
- calidad de bienes y/o servicios,
- trabajo en solitario o en lugares remotos,
- trabajo con personas problemáticas (historiales de violencia, alcohólicos/drogadictos, enfermos mentales,...),
- preparación de los trabajadores para hacer frente a los conflictos,
- cantidad y ritmo de trabajo.

## **Medidas preventivas**

Las medidas preventivas concretas que pueden adoptarse variarán en función del tipo de establecimiento, tipo de producto o servicio ofertado, etc. y del tipo de violencia que más probabilidad tiene de sufrir el lugar de trabajo.

En este sentido, no pueden ser las mismas las que habrá de adoptar un centro sanitario que un pequeño comercio. A continuación se señalan, de manera genérica, una serie de aspectos que han de ser considerados.

## **Medidas referentes al entorno**

- disponer de una buena visibilidad e iluminación de manera que los trabajadores puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del asaltante,
- ubicar a las personas que trabajan con cajas registradoras fuera del alcance de los clientes o dotar de seguridad física a tales trabajadores,
- asegurarse de que en las cajas hay la cantidad mínima necesaria de dinero. Para ello el dinero sobrante ha de ser trasladado con frecuencia a zona segura,
- prever el aumento, la acumulación de dinero en las cajas,
- colocar los artículos de valor fuera del alcance de los clientes
- colocar mostradores anchos o elevar la altura de los mostradores,
- asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso,
- asegurarse que los trabajadores tienen un acceso rápido a zonas seguras,
- cambiar la disposición de las zonas de espera, haciendo de éstas zonas confortables,
- asegurar una buena iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura a los asaltantes,
- instalar pantallas o sistemas de protección en áreas donde los trabajadores tengan más riesgo,
- monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega, zonas de mayor riesgo,...

## **Medidas referentes al procedimiento de trabajo**

- asegurar que los niveles de plantilla son adecuados para cada tarea y para cada momento del día,
- dar a los trabajadores información adecuada y apropiada sobre procedimientos y sistemas de trabajo,
- asegurarse que los programas de atención al cliente están adecuadamente diseñados y gestionados. Esto es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones,
- dar a los trabajadores formación específica sobre violencia como parte de la gestión de seguridad e higiene en el trabajo,
- establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia,...),
- variar el número de veces que el dinero se lleva a zonas seguras o bancos, variar las rutas,... Usar servicios profesionales de transporte de dinero,

- pagar a los trabajadores con cheque o transferencia en vez de con dinero en metálico,
- usar sistemas de compras sin dinero,
- asegurarse que los trabajadores con más experiencia o menos vulnerables son usados en tareas con más riesgo,
- rotar puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo o doblar el número de personas para tareas de especial riesgo,
- en caso de trabajadores que deben desplazarse, doblar el número de personas o dotar de sistemas de comunicación con la base,
- utilizar alarmas personales,
- registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido,
- formar en el manejo y reconocimiento de la violencia,

### **Medidas referentes a sistemas de seguridad**

Se refiere a equipos especialmente diseñados para prevenir o detener la violencia. Debe tenerse en cuenta su proporcionalidad al riesgo y:

- ser fáciles de usar,
- los trabajadores han de estar entrenados en su uso: sólo serán prácticos y eficaces en la medida en que la plantilla sepa usarlos,
- es útil que se dé a conocer al público la existencia de ciertas medidas de seguridad,
- algunas de estas medidas (alarmas, sistemas de videovigilancia,...) precisan de un mantenimiento periódico para ser efectivas.

### **Apoyo a las víctimas**

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de quien haya sido el sujeto pasivo del mismo. En cualquier caso, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre el trabajador y sobre la plantilla que es preciso tratar.

Las consecuencias pueden manifestarse en sentimientos de cólera o ira, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que el evento violento pueda volver a producirse. Se pueden dar sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad, culpabilidad. Y asociado a todos ellos, se suelen producir sintomatología física asociada a estrés (trastornos de sueño, del apetito, etc.).

Todo ello puede afectar no sólo la vida profesional sino personal. Por ello es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a recobrase del evento traumático. Este apoyo ha de ser a corto plazo lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia y a largo plazo. El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda práctica. En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas.

### **Legislación española sobre la materia**

El artículo 13 de la Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, señala que «el Ministerio de Justicia e Interior podrá ordenar, conforme a lo que se disponga reglamentariamente, la adopción de medidas de seguridad necesarias en establecimientos e instalaciones industriales, comerciales y de servicios, para prevenir la comisión de actos delictivos que puedan cometer contra ellos, cuando generen riesgos directos para terceros o sean especialmente vulnerables...» Tratando de dar respuesta a ello, están en vigor la Ley 23/1992 de Seguridad Privada, el Reglamento de Seguridad Privada (aprobado por Real Decreto 2364/1994) y la Orden de 23 de Abril de 1997 por la que se concretan determinados aspectos en materia de medidas de seguridad, en cumplimiento del Reglamento de Seguridad Privada.

Entre otras cuestiones, en tal legislación se establecen medidas de seguridad específicas para joyerías, platerías, galerías de arte, tiendas de antigüedades, estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes, oficinas de farmacia, administraciones de loterías, despachos de apuestas mutuas y establecimientos de juegos, transportes de monedas, billetes, títulos-valores y objetos preciosos y entidades de crédito donde se custodien fondos o valores.

### **Bibliografía**

- 1) COASTAL HUMAN RESOURCES  
**Workplace Violence: Awareness Prevention Response**  
 Coastal Human Resources, Virginia, 1994.

(2) EISELE, G.R. et al.

**Workplace Violence at Government Sites**

American Journal of Industrial Medicine, 1998, vol. 33, nº 5.

(3) FUNDACION EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO

**Second European Survey on Working Conditions**

Fundación Europea, 1997, Dublín.

(4) HARRISON, M.D.

**Violence in the Workplace**

Occupational Medicine, 11, 2, 1996.

(5) KAPP, S.

**Violence on the Front Line**

Safety Health, 1997, 155, (6).

(6) KLEIN, P.J. et al.

**Risk Factors for Workrelated Violent Victimization**

Epidemiology, 1997, 8, (4).

(7) LAMAR, W. et al.

**WorkRelated Physical Assault**

Journal of Occupational and Environmental Medicine, 1998, vol. 40, nº 4.

(8) PÉREZ RIESCO, R.

**Seguridad en el pequeño comercio.**

Cuadernos de Seguridad, 1995, 85.

(9) SPENCER FELTON, J.

**Violence Prevention at the Health Care Site**

Occupational Medicine: State of the Art Reviews, 1997, vol. 12, 4.