



**Gobierno  
de La Rioja**

Desarrollo Económico e  
Innovación

Innovación, Trabajo,  
Industria y Comercio

Hermanos Hircio, 5  
26006-Logroño. La Rioja  
irsal@larioja.org  
Teléfono: 941 291801  
Fax: 941 291826



**Instituto Riojano  
de Salud  
Laboral**

## **VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

La violencia en el trabajo constituye, junto al estrés laboral<sup>1</sup>, el burnout<sup>1</sup> y la fatiga relacionada con la organización del tiempo de trabajo, uno de los principales riesgos psicosociales en el ámbito laboral. La violencia laboral es, además, un importante factor de riesgo de estrés. Ambos conceptos están muy relacionados, de tal modo que el estrés laboral también puede facilitar el desarrollo de conductas violentas en el trabajo.

Aunque la inexistencia de una definición consensuada del término violencia en el trabajo dificulta la determinación de la magnitud de la misma, organismos de reconocido prestigio alertan que la violencia en el ámbito laboral se ha convertido en un grave problema de salud laboral. En España según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo, el 10,9% de los trabajadores indica haber sufrido algún tipo de conducta violenta en el ámbito laboral durante el último año.

### **¿Qué se entiende por violencia en el trabajo?**

No existe una única definición de violencia laboral e incluso se produce cierta confusión terminológica entre conceptos como la violencia física, las amenazas, la violencia psicológica, el acoso psicológico, el acoso por razón de sexo, el acoso sexual, el acoso discriminatorio, el incidente crítico, los conflictos, por citar algunos de ellos.

En el año 2003, la Organización Internacional del Trabajo en el Repertorio de Recomendaciones Prácticas sobre la Violencia en el Lugar de Trabajo la definió como *“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”*.

La NTP 489 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene el Trabajo –INSHT– indica que el concepto de violencia en el trabajo incluye *“además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes”*.

En ese mismo sentido, el Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el Trabajo expone que la violencia en el trabajo presenta múltiples formas. Se trata de un concepto amplio que va más allá de la violencia física y que comprende también la violencia psicológica, donde se incluirían diferentes formas de acoso laboral.

El término acoso psicológico en el trabajo fue desarrollado en los años 80 por el etólogo austriaco Konrad Lorenz y popularizado posteriormente por la psiquiatra Marie-France Hirigoyen. En nuestro país, en 1998, se editó la NTP 476 del INSHT sobre Hostigamiento Psicológico en el Trabajo o Mobbing que, al igual que el Criterio Técnico 37/2003 Mobbing (Acoso Psicológico o Moral) de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, definió el acoso psicológico como la *“situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo”*. Este concepto inicial ha ido evolucionando y, más recientemente, el propio INSHT, en la NTP 854, definió de nuevo el Acoso Psicológico en el Trabajo como *“la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”*.

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social ha formulado un nuevo criterio sobre las actuaciones en materia de Acoso y Violencia en el Trabajo, incluyendo en dicho concepto tanto las conductas de violencia física (interna), como las de violencia psicológica (que comprenden a su vez, tanto las conductas de acoso moral y discriminatorio, como las de acoso sexual).

## ¿Qué clasificación se realiza sobre los tipos de violencia?

La clasificación efectuada por la NTP 489 del INSHT en función de la relación entre las personas implicadas, es la más ampliamente aceptada. Distingue tres tipos:

**Violencia tipo I:** en la que no existe ningún tipo de relación entre quien efectúa la conducta violenta y la víctima, como es el caso de los atracos.

**Violencia tipo II:** en la que existe relación profesional (intercambio de bienes/servicios) entre quien efectúa la conducta violenta y la víctima, como es el caso de tareas de atención al público.

**Violencia tipo III:** en la que existe implicación laboral entre el agresor y la víctima (compañero, supervisor, jefe, etc) o bien el lugar de trabajo.

La OIT realiza otra clasificación en función del origen de la violencia:

**Externa:** causada por terceras personas sin vínculo profesional. Se incluye la Violencia tipo I y II.

**Interna:** causada por personas con vínculo profesional. Se incluye la Violencia tipo III.

A efectos prácticos, la violencia en el trabajo también puede clasificarse en dos tipos: violencia física y violencia psicológica.

## ¿Supone la violencia laboral un riesgo para los trabajadores?

Efectivamente, la violencia en el trabajo constituye uno de los principales riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Los comportamientos de violencia y acoso en el trabajo, tal y como se expone el Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el Trabajo, pueden producirse en cualquier tipo de empresa (aunque en determinadas actividades la exposición al riesgo es mayor) y afectar a cualquier trabajador.

## ¿Qué repercusiones puede tener?

La violencia en el trabajo acarrea consecuencias negativas para la salud de los trabajadores (como problemas de sueño, trastorno de estrés postraumático y ansiedad, entre otros) y para las empresas (como es el deterioro de las relaciones laborales, el incremento del absentismo y de las rotaciones, así como la reducción de la productividad, por citar algunas de ellas).

## ¿Qué obligaciones principales tiene la empresa?

Las obligaciones del empresario<sup>2</sup> en relación a la normativa de prevención de riesgos son varias.

El primer lugar, el empresario deberá evaluar los riesgos psicosociales<sup>3</sup> que no se hayan podido evitar (entre los que se encuentra el de violencia en el trabajo<sup>4</sup>) al objeto de realizar las actividades preventivas necesarias. Entre las medidas de intervención<sup>5</sup> más utilizadas en relación al riesgo de violencia en el trabajo, se encuentran los protocolos o procedimientos (de prevención de situaciones de violencia y/o solución de conflictos) que habrán de ser incluidos en el plan de prevención. Otras actividades preventivas que el empresario habrá de efectuar son la formación e información al trabajador, así como “*la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo*” según indica el artículo 22 de la **Ley 31/1995**, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Entre dichos riesgos se encuentran los riesgos psicosociales.

Destacar también la obligación de protección de los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos indicada en la **Ley 31/1995** en el artículo 25.1.

En segundo lugar, el empresario, ante una situación de violencia en el trabajo de la que bien tenga conocimiento, o de la que debiera haber tenido, habrá de adoptar medidas, dado que el artículo 14.2 de la **Ley 31/1995** indica que “*El empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes*”.

Por otro lado, en los casos que el empresario sea conecedor o tenga indicios razonables de la existencia de violencia “*Cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores (...), llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos*” según el artículo 16.3 de la **Ley 31/1995**.

<sup>1</sup>Estrés y burnout (ficha informativa 5).

<sup>2</sup>Habrà de tenerse en cuenta, en su caso, las obligaciones referidas a la coordinación de actividades empresariales, para lo que se arbitrarán las medidas de coordinación y cooperación necesarias.

<sup>3</sup>Proceso de gestión del riesgo psicosocial (ficha informativa 2).

<sup>4</sup>No se especifican en la presente ficha, las obligaciones en relación al riesgo laboral de violencia causada por terceras personas o violencia externa (como es el caso de los atracos).

<sup>5</sup>Actuación e intervención psicosocial (ficha informativa 3).