

EL ACOSO EN EL TRABAJO

Por Manuel Velázquez
Inspector de Trabajo y Seguridad Social

1. LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

En la actualidad se está manteniendo en la mayor parte de los países y organizaciones internacionales un debate acerca de conceptos que son relativamente de reciente aparición como son los de acoso sexual, acoso moral, mobbing, bullying, etc, frecuentemente asociados con el estrés laboral.

Tanto en el seno de la Organización Internacional del Trabajo como de la Unión Europea comienza a vislumbrarse un consenso sobre la clasificación de estos fenómenos como violencia en el trabajo, por un lado, y estrés laboral por el otro.

Dentro de la violencia laboral se contendrían tanto los episodios de violencia física, de asalto o amenaza de asalto para la integridad física de los trabajadores, como los de violencia psicológica, en los que se encuadrarían los conceptos arriba mencionados de acoso sexual y acoso moral o mobbing de los que vamos a tratar en extenso.

El estrés en cambio resulta un concepto de más difícil precisión por cuanto no existe un criterio científico que sea unánime en su definición. En cualquier caso, el estrés versaría sobre una situación de falta de ajuste entre el individuo y la organización de la empresa y su entorno.

Estrés y violencia en el trabajo son, sin embargo, fenómenos frecuentemente entrelazados. El origen de una situación de estrés puede ser un episodio de violencia física o psicológica y también viceversa, la aparición de la violencia puede ser la directa consecuencia de una situación de estrés.

También incluso el origen de ambos fenómenos puede ser el mismo: la concurrencia de los llamados “factores de riesgos psicosocial” en el ambiente de trabajo que después analizaremos.

Se trata, en todo caso, de fenómenos complejos y que tienen muy diversas vertientes en su estudio. Desde un punto de vista jurídico tradicional los episodios de violencia suelen tener como consecuencia la vulneración de derechos laborales de los ofendidos que podrían ocasionar la imposición de una sanción o pena para el ofensor y la indemnización de los daños y perjuicios para el ofendido, mientras que desde el punto de vista de la legislación de prevención de riesgos laborales la violencia en el trabajo es una situación que es susceptible por sí misma de producir daños para la salud de los trabajadores y que por ello el empresario debe desarrollar una labor para prevenir su realización y si esta ya se hubiera producido debe desplegar una acción para proteger a las personas que ya han sufrido esos daños.

El acoso en el trabajo se enmarca, por tanto, dentro de lo que hemos denominado violencia psicológica en el trabajo. Un término que, como veremos, es más amplio y abarca tanto fenómenos de violencia puntual como de conductas o comportamientos que se reiteran y que constituyen el acoso moral.

Al análisis del concepto de acoso en el trabajo y de sus consecuencias jurídicas vamos a dedicar este trabajo.

2. EL CONCEPTO DE ACOSO

El término “acoso” ha sido el más empleado en nuestra lengua para definir las conductas recurrentes de ataque psicológico, aunque a veces se escogen o utilizan otras palabras de significado equivalente como “hostigamiento”, “intimidación” o amedrentamiento” y a veces incluso se prefiere importar del exterior términos como “mobbing” o “bullying”.

El término “acosar” se define en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua española como “perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o a una persona” o bien como “perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos”.

El término que en este Diccionario se define de forma específica es el “acoso sexual”, que sería “el que tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza se halla en posición de superioridad respecto de quien lo sufre”

Entre ambas definiciones, aunque hay claras similitudes, también caben sin embargo importantes diferencias ya que el primer concepto de “acosar” no se refiere a un acto aislado y concreto sino en realidad a una conducta o comportamiento, o por decirlo en los términos que el Diccionario define el término “conducta”: “un conjunto de las acciones con que un ser vivo responde a una situación”. El acoso sexual, sin embargo, no exige necesariamente una conducta o conjunto de acciones por cuanto que el mismo se puede consumir por un simple acto de chantaje.

A diferencia del “acoso sexual”, el término “acoso” no ha tenido presencia en nuestra legislación hasta la aprobación de las Leyes 53/2003 y 62/2003. Haremos a continuación un breve estudio de la evolución de este concepto tanto en nuestra legislación como en las legislaciones de otros países dado el carácter transnacional del debate sobre este complejo asunto.

3. EL ACOSO SEXUAL

La primera forma de acoso que han recogido las legislaciones es el denominado acoso sexual. En el ámbito del derecho comunitario la Directiva 2002/73/CE ha definido el “acoso sexual” como “la 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”.

En España, la conducta de acoso sexual no se describe de forma específica en la legislación laboral si bien las sentencias del Tribunal Constitucional¹ lo han caracterizado como un atentado al derecho a la intimidad de la persona reconocido en el artículo 18 de la Constitución española estableciendo como elementos definitorios de esta conducta:

- 1) La existencia de una conducta de tendencia libidinosa (actos, gestos, palabras) como pueden ser tocamientos ocasionales o comentarios verbales de tal naturaleza.
- 2) Que tal conducta no sea deseada por el destinatario o destinataria.
- 3) Que sea lo suficientemente grave, por su intensidad, reiteración y efectos sobre la salud mental de quien lo padece, generando así un entorno laboral hostil, incómodo, ofensivo y humillante para el trabajador, lo que debe ser ponderado objetivamente como pone de manifiesto la práctica judicial de otros países, no dependiendo tan solo de la sensibilidad de la víctima de la agresión libidinosa, aún cuando sea muy de tener en cuenta, sino, además, de las circunstancias concurrentes en cada caso, como la intensidad de la conducta, su reiteración, si se han producido contactos corporales humillantes o solo un amago o quedó en licencias o excesos verbales y si el comportamiento ha afectado al cumplimiento de la prestación laboral, siendo por otra parte relevante los efectos sobre el equilibrio psicológico de la víctima para determinar si encontró opresivo el ambiente de trabajo.

El acoso sexual se tipifica en el artículo 184 de nuestro Código Penal del siguiente modo: “el que solicitare favores de naturaleza sexual para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante”.

También han contribuido a la definición de acoso sexual algunos Convenios Colectivos² que se ha esforzado en establecer un concepto propio de acoso sexual e incluso una tipología de formas de acoso sexual distinguiendo entre:

- El acoso sexual de intercambio, en el que la aceptación del requerimiento de esta naturaleza se convierte, implícita o explícitamente, en condición de trabajo, ya sea para acceder al mismo, mantener o mejorar el estatus laboral alcanzado, siendo su rechazo la base para una decisión negativa para el sujeto pasivo. Se trata de un comportamiento en que, de una u otra forma, el sujeto activo conecta de forma condicionante una decisión suya en el ámbito laboral, la contratación, la determinación de las condiciones de trabajo en sentido amplio o la finalización del contrato, a la respuesta que el sujeto pasivo dé a los requerimientos en el ámbito sexual.

¹ Por todas la STC 224/99 de 13 de diciembre.

² Citamos como ejemplo el de la Industria Siderometalúrgica de Girona o el de la fábrica de Vigo de Crown Cork España.

- Y el acoso sexual ambiental, de consecuencias menos directas, en el que lo definitorio es el mantenimiento de un comportamiento o actitud de naturaleza sexual de cualquier clase, no deseado por el destinatario/a, y suficientemente grave para producir un contexto laboral negativo para el sujeto pasivo creando a la vez un ambiente de trabajo ofensivo, humillante, intimidatorio u hostil, que acabe por interferir en su rendimiento habitual.

4. EL ACOSO MORAL O MOBBING

El segundo tipo de acoso que ha penetrado en el tiempo en la doctrina científica y en nuestra jurisprudencia, aunque todavía no de forma expresa en nuestra legislación³, es el llamado “acoso moral”, que se caracterizaría por atacar contra el derecho a la dignidad del trabajador reconocido en nuestra legislación laboral (Art. 4.2.e) ET) y administrativa (Art. 63 LFCE) y contra el derecho a la integridad moral recogido en el artículo 15 de la Constitución española.

Abundante doctrina y jurisprudencia ha considerado que la mera existencia de estos preceptos ya puede ser de por sí suficiente y adecuada para la persecución de las conductas de acoso moral sin que resulte imprescindible la existencia de una legislación específica a este respecto.

No obstante, y dada la confusión que aún existe en torno a este término vamos a trazar a continuación un análisis detallado de los orígenes y evolución de este concepto en la doctrina científica y en el derecho comparado.

4.1. EL CONCEPTO DE MOBBING DE HEINZ LEYMANN

La primera conceptualización de esta idea vino de la mano de un psicólogo alemán afincado en Suecia, Heinz Leymann, que acuñó de su propia inventiva el término “mobbing” partiendo del verbo inglés “to mob” cuyo significado equivaldría al de un asedio colectivo frente a una persona o animal en lengua castellana.

El concepto desarrollado por Heinz Leymann es el que recoge la Nota Técnica Preventiva 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en el que se describe el mobbing “como una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.

Las notas características de este concepto serían:

³ Durante la legislatura 2000-2004 hubo una proposición de ley del Grupo Parlamentario Socialista del Congreso de los Diputados que fue rechazada por la mayoría de la cámara.

- La posibilidad de que los sujetos agresores o agredidos sean uno o sean múltiples, aunque esto último ocurra rara vez.
- La necesidad de que la conducta sea recurrente y repetitiva.
- La conducta puede consistir en:
 - o la destrucción de las redes de comunicación de la víctima, es decir, procurar su aislamiento
 - o destruir su reputación
 - o perturbar el ejercicio de sus labores.
- Y por último, esta conducta tiene una concreta finalidad: lograr que la víctima abandone el lugar de trabajo.

Leymann llegó a clasificar hasta 45 conductas que podrían ser consideradas como ofensivas y constitutivas de acoso o mobbing.

Este concepto de Leymann es el que ha influido notablemente en la definición hecha por la Ordenanza sueca de 1993 de Seguridad y Salud en el Trabajo sobre conductas de acoso laboral. “Por acoso entendemos”, dice esta norma, “las acciones recurrentes y particularmente negativas dirigidas en concreto contra uno o varios trabajadores de manera ofensiva y que pueden ocasionar que esos trabajadores sean finalmente apartados o excluidos del lugar de trabajo”.

4.2.EL CONCEPTO “ACOSO MORAL” DE MARIE FRANCE HIRIGOYEN

Posteriormente, en su traducción a las lenguas latinas el término de “mobbing” pasó a denominarse primariamente “harcelément moral” en lengua francesa por la influencia de Marie France Hirigoyen, y que fue posteriormente traducido al castellano como acoso moral, al portugués como assedio moral y al catalán como assetjament moral.

El concepto que aporta Marie France Hirigoyen es el de “una conducta abusiva que se manifiesta mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona con el fin de poner en peligro su empleo o degradar su ambiente de trabajo”. Esta definición añade a la de Leymann nuevas notas características:

- El acoso moral se define fundamentalmente como una “conducta abusiva” en la que una persona está haciendo un uso ilegítimo de sus atribuciones o facultades.
- Se hace hincapié en las formas múltiples en que se manifiesta: comportamientos, palabras, escritos, gestos, actos.
- El acoso moral atenta contra la “dignidad de la persona”, un concepto que, como veremos, adquiere un claro significado jurídico, puesto que suele tratarse de un derecho reconocido en la mayor parte de los ordenamientos jurídicos aunque con frecuencia de forma muy indeterminada.

- Se trata también de una conducta que “atenta contra la integridad física o psíquica”, una idea que obedece a una descripción del campo de la psicología y que a mi juicio se ha interpretado por algunos con excesivo mecanicismo a la hora de trasladarla al campo jurídico al exigir que en cualquier caso se produzca este resultado final.
- Otra consecuencia, además de la ya prevista por Leymann de poner en peligro el empleo de la víctima, es la degradación del ambiente de trabajo, lo que supone necesariamente que el acoso moral no solamente tiene efectos individuales sobre la persona atacada sino que también puede tener efectos sobre las relaciones sociales de la persona atacada con las que se encuentren presentes en el lugar de trabajo.

Muy influenciado por esta doctrina, el Código de Trabajo francés establece en su artículo 122-49 (introducido por la Ley nº 2002-73 de 17 de enero de modernización social) que “ningún trabajador debe sufrir las acciones repetidas de acoso moral que tengan por objeto o por efecto una degradación de las condiciones de trabajo susceptible de vulnerar sus derechos y su dignidad, de alterar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional”.

Esta definición jurídica contiene elementos de enorme interés que luego van a trascender a la definición de acoso en las directivas comunitarias. En primer lugar, que el acoso puede tener “por objeto o por efecto” un determinado resultado, es decir, el elemento intencional del sujeto activo del acoso no es un elemento imprescindible para calificar la conducta. En la práctica jurídica resulta en muchas ocasiones extremadamente difícil conocer cuáles son las intenciones del presunto acosador y es por ello necesario que se trate de objetivizar este concepto para dotarle de mayor seguridad jurídica.

Y otra segunda nota de interés, y que también contribuye a la objetivización del concepto, es que el acoso es “susceptible” de producir esos efectos, entre ellos el de alterar la salud física o mental de la víctima, pero no ha de producirlos necesariamente sino solo de forma potencial.

Se manifiesta también en esta línea el concepto de acoso moral de la Ley belga de 11 de junio de 2002 que modificaba la Ley de transposición de la Directiva Marco 89/391/CEE. El nuevo artículo 32 ter de la Ley define el acoso moral en el trabajo como “las conductas abusivas o repetidas de todo origen, externo o interno a la empresa o institución, que se manifiestan de modo predominante por comportamientos, palabras, intimidaciones, actos, gestos y escritos unilaterales, que tengan por objeto o por efecto causar un daño a la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un trabajador o de otra persona a la que sea de aplicación el presente capítulo, durante la ejecución de su trabajo, de poner en peligro su empleo o de crear un ambiente intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.

Esta definición presenta como novedades respecto a la anterior el posible origen externo a la empresa de la conducta de acoso y una mejor y más completa descripción de los medios, modos y maneras en que dicha conducta puede manifestarse.

4.3.EL ACOSO O “BULLYING” EN IRLANDA

En los países anglosajones no se ha utilizado nunca el término mobbing que como ya hemos señalado no existe propiamente en la lengua inglesa y se ha preferido el de “bully” o “bullying” que en lengua inglesa se refiere a una conducta prepotente, arbitraria y tiránica o también el de “harassment”. El Diccionario de Cambridge define “bullying” como dañar o enfrentarse a alguien que es más pequeño o menos fuerte que tú, a menudo forzándole a hacer algo que no quiere, un tipo de conducta que se manifiestamente especialmente en los centros escolares

También se suele emplear la palabra “bossing” (del término inglés “boss” –jefe-) cuando se refiere a las acciones desarrolladas por la empresa para desembarazarse por presiones ilegítimas de los trabajadores que le resultan incómodos por razones económicas o de cualquier otra índole, término que al parecer tampoco se usa en países anglosajones pero que sí es utilizado con profusión en Italia.

La otra manera más formal de designar el acoso es “harassment” que se traduciría como molestar o importunar a alguien por un período de tiempo, o una persecución sistemática mediante un asedio con repetidas ofensas, amenazas o exigencias.

En lo que se refiere al desarrollo legal o jurídico de este concepto en Irlanda subrayaremos que en este país se ha optado conscientemente por no aprobar normas legales para regular esta materia ya que se ha entendido que la legislación vigente ya contiene todas las previsiones necesarias para afrontar este asunto y por tanto solamente se ha considerado necesario elaborar directrices o códigos de práctica (“code of practice”) que permitan asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en lo que se refiere a estas conductas.

En estos códigos de práctica se hace la siguiente definición de acoso: “conducta inapropiada y repetida, ya sea verbal, física o de cualquier otra forma, dirigida por una o más personas contra otra u otras, en el lugar de trabajo y/o en el ámbito del mismo, que puedan ser razonablemente consideradas como atentatorias al derecho individual de la dignidad en el trabajo. Un incidente aislado de la conducta descrita puede constituir una afrenta a la dignidad en el trabajo, pero como tal incidente no puede ser considerado acoso”.

De esta definición extraemos una importante conclusión que también puede resultar plenamente válida para nuestro derecho como es el énfasis en que el acoso supone una vulneración del derecho a la dignidad en el trabajo y que la vulneración de este derecho puede comprender también otras ofensas que, a diferencia del acoso, no se manifiestan de manera reiterada sino de forma aislada en un solo acto que no requiere su repetición o reiteración.

4.4.EL ACOSO “DISCRIMINATORIO”

La lucha contra la discriminación y el acoso en el seno de las Comunidades Europeas es una de las previsiones del artículo 13 del Tratado de la Comunidad Europea introducidas por el Tratado de Ámsterdam.

En desarrollo de este precepto se aprobaron las Directivas 2000/43/CE, 2000/78/CE y 2002/73/CE, en las que se establece por vez primera un concepto de acoso pero el mismo solo va referido a comportamientos de discriminación por diversas razones tasadas, se trata de un “acoso discriminatorio”, contrario a lo dispuesto en el artículo 14 de la Constitución española y el artículo 17 del Estatuto de los Trabajadores.

Sin embargo, este concepto puede tener relevancia en lo que respecta al acoso moral, puesto que la Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo 2002-2006 aprobada por la Comisión Europea apunta la conveniencia de que respecto a la regulación de esta materia se instrumente una acción que se base en el acervo de las directivas adoptadas en virtud del mencionado artículo 13 del Tratado.

Estas Directivas han sido recientemente transcritas a nuestro Ordenamiento con la aprobación de la Ley 51/2003 de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 62/2003 de 30 de diciembre de medidas fiscales, administrativas y de orden social. A continuación vamos a hacer una referencia analítica a su contenido.

Es “**acoso**”, de acuerdo con esta última Ley, “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.

Este tipo de acoso se considera en todo caso por dichas normas legales un acto discriminatorio puesto que estamos hablando de un complemento de las normas generales sobre igualdad de trato e interdicción de la discriminación por determinadas razones. La Ley 51/2003 sobre igualdad de oportunidades y no discriminación de personas discapacitadas vuelve a reproducir en términos generales y con alguna leve matización⁴ la misma definición de acoso.

Esta forma de acoso, que hemos denominado “discriminatorio”, se diferenciaría de las otras dos formas de acoso antes estudiadas porque el mismo atenta al derecho a la igualdad de trato y no discriminación y tiene, por tanto, un carácter comparativo o relacional que no existe en ningún caso en el acoso sexual y no tiene por qué existir necesariamente en el acoso moral.

⁴ El Art. 7.a) de la Ley utiliza la expresión “atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo”. El uso de la conjunción “o” parece un simple error de transcripción de las Directivas comunitarias.

Sin embargo, el tenor literal de la definición de acoso recogida en las mencionadas Directivas y Leyes de trasposición nos lleva a importantes conclusiones en lo que se refiere a una formulación de un concepto básico y general de acoso que va más allá de la definición parcial que aquellas nos proporcionan.

En efecto, si prescindimos de las referencias que hay en la definición de acoso a las razones concretas de discriminación que en cada caso quedan prohibidas llegamos a un núcleo duro de concepto de acoso que sería el siguiente: **“toda conducta no deseada (...) que tenga como objetivo o consecuencia atentarse contra la dignidad de una persona y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”**

Este concepto “básico” de acoso, no está en la norma legal pero es el producto de una interpretación lógica de la misma y que nos puede servir como criterio de interpretación analógica.

Las conclusiones que podemos extraer de toda esta nueva regulación sobre el acoso, y en particular sobre las notas características de su núcleo básico, son las siguientes:

- a) En primer lugar, que el acoso se define como un comportamiento. Es decir, se establece claramente que no se trata de un acto sino de una serie de actos de la misma naturaleza que se reiteran en el tiempo, que se encuentran unidos o relacionados por un mismo hilo conductor y que por sí solos no adquirirían suficiente relevancia o gravedad.
- b) En segundo lugar, el acoso se caracteriza por un elemento subjetivo. Se trata de un comportamiento “no deseado” por la persona o personas que lo reciben. Lo que nos conduce en la práctica a que este tipo de situaciones solo sea perseguible a instancia del ofendido o víctima y lo sea difícilmente a instancia de un tercero o de oficio por los poderes públicos.
- c) Y en tercer lugar se describe un comportamiento de forma objetiva, aquel que tiene “por objeto o consecuencia”, es decir con independencia de cual sea la voluntad o propósito del autor de la conducta, “atentarse contra la dignidad de una persona y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.

Este resultado se describe en una vertiente puramente individual, atentarse al derecho a la dignidad del ofendido, y una vertiente social del mismo, como es el de crearle un entorno intimidatorio, humillante y ofensivo en el lugar de trabajo.

Este concepto, como vemos, es claramente deudor de los ya establecidos en las legislaciones belga y francesa o en los códigos de práctica irlandeses.

4.5.LA NOTAS CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO

Y una vez que hemos estudiado las variantes científicas y legales del acoso en el trabajo vamos a tratar de trazar algunas conclusiones generales y definitivas en torno a las características que ha de reunir esta conducta teniendo también en cuenta lo ya declarado por una incipiente jurisprudencia de nuestros tribunales.

a) Los actores del acoso

Como queda patente en la definición de Leymann el acoso es un conflicto interpersonal y puede enfrentar a un sujeto o varios sujetos activos que realizan la conducta acosadora y un sujeto o varios sujetos pasivos que la sufren. Los actores pueden ser, por tanto, individuos o grupos de individuos en uno u otro caso, si bien, el carácter individual o grupal de los actores dependerá en buena medida del tipo de acoso del que tratemos. Será generalmente un solo agente activo y un solo agente pasivo en los supuestos de acoso sexual. Serán rara vez varios los sujetos activos o pasivos ante el acoso moral y habrá más tendencia a las conductas grupales en el acoso discriminatorio.

No existirán dudas en la concreción de los sujetos cuando tanto el sujeto activo como el pasivo sean, en uno u otro caso, una persona individual pero empezarán a surgir cuando se pretende identificar a un “grupo de personas” como presuntos agresores o víctimas del acoso. En el caso de los comportamientos grupales habrá de existir entre las personas físicas que componen el “grupo” atacante una demostrada identidad y unidad de acción y de fines, y por parte del grupo atacado una idéntica situación frente al atacante.

De otro modo corremos el riesgo de confundir una situación de acoso con la de varios y sucesivos conflictos que ocurren de forma simultánea entre una o varias personas y un conjunto muy variado de ellas y esto suele ocurrir en los enfrentamientos entre un sujeto y una persona jurídica, órgano o institución pública en el que han ejercido su puesto o su cargo diferentes personas físicas.

No sería una situación de acoso moral o discriminatorio, por ejemplo, la que sufre una persona que tiene simultánea o sucesivamente conflictos con personas que solo tienen en común su pertenencia a la plantilla de una misma empresa o su mera presencia en el mismo lugar de trabajo. Y por otra parte, tampoco sería acoso la conducta defectuosa de un supervisor o encargado que toma decisiones desordenadas, arbitrarias e injustas con todo o gran parte del personal que se encuentra a su cargo sin que exista entre dichas conductas ningún tipo de relación o finalidad común⁵.

La conducta arbitraria de un encargado o supervisor no puede ser de acoso por no estar focalizada en un concreto individuo o en un grupo de ellos con

⁵ Así se pronuncia la sentencia JS nº 5 Zaragoza de 26.2.03 y en el mismo sentido la STSJ Cataluña de 21.11.02 citando doctrina científica.

idéntico fin u ocasión, si bien la misma puede ser entendida como, en sus diversas manifestaciones aisladas, como actos de violencia psicológica que vulneran derechos individuales (a la dignidad, a la intimidad o a la igualdad de trato) y como un factor de riesgo psicosocial derivado de una inadecuada organización y dirección del trabajo.

b) La relación entre el agresor y la víctima puede ser variable

En segundo lugar, la relación entre el agresor y el agredido puede ser de cualquier tipo pero siempre es de facto desigual o asimétrica. No es un conflicto entre iguales y siempre se da un abuso de la posición dominante por parte del agresor.

La forma de relación más típica es la que se entabla entre supervisor-agresor y subordinado-agredido (vertical descendente) especialmente típica en el acoso sexual.

Pero puede tratarse también de una relación asimétrica que se caracteriza por la diferente posición de facto que cada uno tiene dentro de la organización de la empresa o de la situación en el centro de trabajo, como ocurre en el llamado “mobbing horizontal”.

Y puede ser incluso una relación entre subordinado-agresor y supervisor-agredido, en el denominado mobbing ascendente, por la posición de mayor antigüedad y conocimiento de la organización por parte del atacante o atacantes sobre el agredido a pesar de su inferior jerarquía, o la posición de mayor poder “social” del atacante sobre la víctima en caso del acoso discriminatorio por razones de raza, sexo, religión, etc.

c) Es una conducta o comportamiento del agresor y no un mero acto circunstancial

La violencia psicológica que se ejerce por el atacante o atacantes es un comportamiento o conducta y por lo tanto ha de comprender diversos actos conscientes y de cierta gravedad⁶ y entre sí relacionados que se reiteran o repiten en el tiempo de forma efectiva y con cierta asiduidad⁷ sin que tampoco tenga demasiado sentido, dentro de la descripción jurídica de la conducta, atenernos a las pautas de reiteración periódicas establecidas por Leymann para el mobbing. No se debe confundir el acoso con un mero conflicto ocasional y puntual ni tampoco con una sucesión de conflictos puntuales si entre ellos no existe una relación de cualquier clase. Se trata por tanto de un “proceso continuado”⁸.

⁶En este sentido STSJ Canarias (Sala de lo Contencioso Administrativo) de 6.4.03

⁷ En este sentido la sentencia JS nº2 de Girona de 17.9.02.

⁸ En este sentido se pronuncian, entre otras, la STSJ Valencia 25.9.01 y la Sentencia JS nº 4 Sevilla de 26.12.02.

Cuando se habla además de comportamiento o conductas se hace en un sentido que abarca tanto los actos omisivos como los activos.

Un solo acto ofensivo puede también dañar el derecho a la dignidad, el derecho a la intimidad o el derecho a la igualdad de trato de una persona, pero en tal caso, como ya se recoge en el derecho comparado, no estamos ante una conducta de acoso laboral sino ante un acto ofensivo que atenta contra tales derechos.

d) Es una conducta *no deseada* por el ofendido

Se trata en los tres supuestos de acoso de una situación frente a la que la propia víctima se ha de “autocategorizar” como tal, siendo necesario que se sienta acosada para considerar que sufre acoso moral, pudiéndose dar la circunstancia de que no se sienta acosada y los testigos directos de los hechos puedan opinar lo contrario⁹. La víctima, en consecuencia, es la que debe reclamar ante las instancias que en cada caso correspondan¹⁰.

e) La violencia que se ejerce es psicológica, no física

El contenido de esa conducta agresiva hacia la víctima puede consistir en muy diversos actos, todos ellos tendentes a hundir su reputación, buscar su aislamiento en el medio laboral, perturbar el ejercicio de su trabajo (Leymann) o en definitiva a dañar su dignidad y crearle un entorno intimidatorio, humillante y ofensivo (Hirigoyen y actual normativa sobre el acoso discriminatorio).

Si se tratase de actos de violencia física o amenaza de hacer uso de ella no estaríamos hablando, sin embargo, de acoso moral sino de una conducta de consecuencia jurídicas diferentes.

f) Es una conducta que daña objetivamente derechos individuales

Como hemos visto la idea inicial de Leymann es que el mobbing tenía como finalidad lograr la exclusión del trabajador agredido del lugar de trabajo, y otros autores como Hirigoyen han insistido posteriormente en que la intencionalidad del agresor en la persecución de la destrucción de la víctima es un factor consustancial a las conductas de acoso moral.

⁹ El acoso moral en el trabajo desde la Psicología del Trabajo, M^a Concepción Saez Navarro. Comentario a la SJS nº 3 de Vigo de 28.2.02. Aranzadi Social nº2 2002

¹⁰ También cabría la posibilidad contraria de que una persona se considerase víctima y los testigos directos de los hechos no lo considerasen así o incluso que la supuesta víctima recurriese a una simulación que podría ser o no ser fingida. A este respecto se puede consultar el trabajo “La simulación dentro de la problemática de la violencia en el trabajo” de JA López García y JL González de Rivera (2003)

En algunas ocasiones esta intencionalidad del sujeto activo agresor puede ser claramente constatada por el juzgador y así suele ocurrir particularmente en los supuestos en que la conducta obedece a una represalia, bien ya sea por actos que han podido desagradar a la dirección de la empresa¹¹, o a otros trabajadores presentes en el centro de trabajo¹² o como reacción al ejercicio victorioso de acciones judiciales¹³.

La exigencia de una conducta intencionada por parte del agresor resulta perfectamente válida dentro del campo de la psicología, pero sin embargo, desde una perspectiva jurídica resulta necesario recurrir a una definición neutra y desprendida del elemento volitivo puesto que la finalidad perseguida por el sujeto activo no siempre resulta clara o abiertamente comprensible mientras que por el contrario el derecho individual de la víctima que ha sido violado sí puede ser constatado de manera objetiva¹⁴.

Por lo tanto, de acuerdo con este principio de objetivación, por un lado, el enjuiciamiento de una conducta como acoso es independiente de cuál sea la real voluntad e intencionalidad del sujeto agresor. Y por otro lado, la consideración sobre esta conducta tampoco depende de cuál sea la percepción individual y subjetiva del agredido¹⁵.

Para constituir acoso la conducta del agresor se ha de considerar por el juzgador como arbitraria e injusta y no ha de responder a las necesidades reales del proceso productivo de la empresa ni tampoco a una situación excepcional de fuerza mayor, estado de necesidad o defensa propia del presunto agresor. Se debería analizar, por tanto, siguiendo a mi juicio en este punto el criterio marcado por las normas y principios del derecho británico, el contexto en el que la conducta se desarrolla, la información de la que disponen los actores y la racionalidad de sus conductas.

Tampoco, a mi juicio, interfiere en la calificación de esta conducta una posible desviación patológica por parte del acosador¹⁶. En estas ocasiones, el daño que se inflige a la víctima y el derecho individual que se le vulnera son hechos que se producen de igual modo y lo único que cambiaría es el régimen de la responsabilidad jurídica que ha de regir para la persona que es autor material de la conducta de acoso. Esta circunstancia tendría especial relevancia en la aplicación del derecho penal y administrativo sancionador, la persona que ejerce directamente la violencia podría no ser jurídicamente

¹¹ Así se señala, por ejemplo, la sentencia de 18 de marzo de 2002 del Juzgado de lo Social nº 30 de Madrid.

¹² En este caso cabe destacar las STSJ Navarra de 30.4.01, 18.5.01 y 15.6.01 que dieron origen al debate sobre el mobbing en España. Las trabajadoras de una empresa subcontratista de limpieza de un colegio de Pamplona se vieron repetidamente agredidas por un trabajador del centro como respuesta a unos actos y conductas que perjudicaron a éste.

¹³ Así, entre otras muchas, la sentencia JS nº 2 de Pamplona de 24.9.01.

¹⁴ En este sentido, la sentencia de la sala de lo Social del TSJ de 31 de julio de 2000 considera vulnerado el artículo 15 de la Constitución a la integridad física y moral por cuanto que considerado probado que el actor causó baja por depresión de forma reactiva al conflicto laboral y la Sentencia JS nº 4 Sevilla de 26.12.02.

¹⁵ En este sentido la STSJ (sala de lo Social) País Vasco de 24.9.02.

¹⁶ En este sentido se posiciona, sin embargo, el estudio de Pablo Aramendi. Acoso moral: su tipificación jurídica y su tutela judicial. Aranzadi Social nº 2 (2003)

imputable aunque sí lo sería el sujeto que la consiente cuando tiene sobre esa persona un deber de vigilancia o supervisión.

En cualquier caso, en el derecho laboral y el derecho administrativo sancionador en el orden social el sujeto responsable es el empresario en la relación laboral y en los supuestos en que el agresor no sea él o su representante sino otro trabajador de la empresa aquel deberá adoptar las medidas de protección que estime adecuadas para garantizar al trabajador que se encuentre a su servicio el pleno disfrute de su derecho a la consideración debida a su dignidad una vez que haya tenido conocimiento de los hechos que pueden lesionarlo¹⁷, pudiendo incluso entenderse que su responsabilidad también se extiende ante la conducta agresora de un tercero¹⁸.

g) Es una conducta susceptible de causar un daño a la salud de la víctima

Siguiendo la definición del código de trabajo francés, esta conducta es “susceptible” de ocasionar un daño a la salud de la víctima. Es decir, se trata de un daño que potencialmente se puede llegar a producir como consecuencia de la agresión sufrida. O dicho en los términos de nuestra legislación sobre prevención de riesgos laborales, la conducta de acoso supone un “riesgo” para la salud de la víctima pero no necesariamente la materialización de ese riesgo en un daño para su salud, porque si lo considerásemos de otro modo solo cabría la aplicación de las normas de seguridad y salud en el trabajo después de la producción de un daño para la salud.

h) Se ha de dar en el ámbito laboral

Por último, una nota que no ha de pasar nunca desapercibida desde el punto de vista jurídico es que el acoso moral del que hablamos tiene lugar en el trabajo, es decir, en el ámbito de las relaciones laborales o por cuenta ajena en los términos que son definidas por las normas vigentes, ya sea entre las personas que forman parte de una misma empresa o bien entre personas de diferentes empresas pero que se encuentran presentes en el lugar de trabajo y se relacionan entre sí de un modo estable, tal y como recoge la legislación belga.

Los conflictos ajenos a la relación laboral, por vecindad, enemistad, querellas familiares, etc., si podrían constituir acoso pero obviamente en tal caso no sería de aplicación la legislación laboral ni de la función pública.

¹⁷ En este sentido se pronuncia la Sentencia JS nº 4 Sevilla de 26.12.02.

¹⁸ En este sentido se pronuncia la sentencia JS nº2 de Girona de 17.9.02.

5. EL DOBLE ENFOQUE JURÍDICO DEL ACOSO EN EL TRABAJO

Y una vez examinado el concepto de acoso laboral en sus diversas vertientes surge la discusión sobre las distintas formas de abordarlo desde el punto de vista jurídico.

La respuesta jurídica tradicional es la de contemplar estas conductas desde una perspectiva civilista, por cuanto las mismas suponen una vulneración de los derechos consagrados en la constitución, el derecho laboral y el derecho administrativo de la función pública, o bien desde una perspectiva penal o administrativo sancionadora, por cuanto el sujeto activo del acoso incurre en conductas que se encuentran tipificadas como delito o infracción administrativa por las respectivas legislaciones. Según esta visión se parte de la vulneración de un derecho declarado legalmente y de la imposición de un correctivo o una obligación de reposición o reparación del derecho que se ha violado a la persona que ha cometido tal acto.

La otra respuesta jurídica es la que emana de la aplicación de la legislación sobre seguridad y salud en el trabajo o prevención de riesgos laborales, y en concreto dentro de los denominados riesgos psicosociales, que es la de atender al análisis de las causas que han podido motivar la conducta de acoso con el fin de prevenirla y el análisis de las medidas a adoptar para reparar en lo posible los daños a la salud de los trabajadores ocasionados por tales conductas. En esta visión se contemplaría cuál debe ser la conducta del empleador para prevenir situaciones de acoso y para proteger la salud de las personas ofendidas.

Se trata, como veremos, de dos visiones que no son contrapuestas sino complementarias, y que se cruzan del mismo modo que en el análisis de otras conductas de violencia psicológica como las relacionadas con la violencia doméstica en la que siempre se habla de complementar las respuestas clásicas represivas y reparadoras con políticas preventivas de tales actos.

La intersección entre ambas visiones es, sin embargo, parcial. Habrá asuntos en los que las dos sean de aplicación pero habrá campos reservados solamente a una de estas visiones. La vulneración de derechos laborales, administrativos o constitucionales no siempre supone la entrada en juego de la prevención de riesgos psicosociales mientras que la prevención de riesgos psicosociales abarca muchos aspectos diferentes a la simple vulneración de derechos.

Vamos a analizar a continuación las diversas visiones jurídicas y las posibilidades de actuación de cada una de ellas.

6. EL ENFOQUE JURÍDICO TRADICIONAL

6.1. LOS DERECHOS QUE SE VULNERAN

Desde una perspectiva de los derechos constitucionales, laborales y de la función pública el acoso puede suponer una vulneración del derecho a la intimidad, en el

caso del acoso sexual tal y como ha reiterado la doctrina jurisprudencial del Tribunal Constitucional, del derecho a la integridad moral y a la consideración debida a la dignidad del trabajador, en el supuesto del acoso moral, y del derecho a la igualdad de trato y no discriminación en el supuesto del que hemos denominado acoso discriminatorio. Otro derecho que es susceptible de ser vulnerado en los tres casos es el derecho a la integridad física, siempre que como consecuencia del acoso se produzcan lesiones en el individuo que lo ha padecido, ya sean éstas propiamente físicas o mentales.

El derecho a la intimidad se encuentra consagrado en el Art. 18 de la Constitución, el Art. 4.2.e) del Estatuto de los Trabajadores y el Art. 63 de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado, teniendo en el caso del acoso sexual muy parecido alcance sin que pueda a mi juicio discernirse con claridad las fronteras de un derecho constitucional de otro meramente laboral o administrativo.

El derecho a la integridad moral previsto en el artículo 15 de la Constitución y el derecho a la consideración debida a la dignidad del trabajador o funcionario público previsto también en el Art. 4.2.e) del Estatuto de los Trabajadores y el Art. 63 de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado sí pueden tener un distinto alcance, tal y como ya se ha encargado de establecer alguna jurisprudencia, más en concreto la STSJCV (Sala de lo Contencioso Administrativo) de 25.9.01. que afirma que “la protección que confiere el ordenamiento jurídico laboral cuando reconoce la dignidad del ciudadano trabajador como derecho de éste y sanciona la violación por el empresario, no solo debe circunscribirse a la estricta vulneración de un derecho fundamental, sino a toda una serie de situaciones fácticas de imposible preconcepción positiva que a la luz de los valores, principios y reglas constitucionales y el método jurídico pueden considerarse que, en el caso concreto, entran en el marco de la dignidad del trabajador”

A la vista de los argumentos que se manejan para distinguir el ámbito de ambos derechos, la principal diferencia que a mi juicio podría haber entre ambos sería simplemente su distinta intensidad y alcance. El derecho a la integridad moral afectaría a la persona en cuanto tal, en todas sus esferas y relaciones sociales, tanto laborales como familiares o de cualquier otra especie, mientras que el derecho a la dignidad en el trabajo solo le afectaría en tanto que trabajador, en lo relativo a sus facetas profesionales.

Por último, respecto al derecho a la igualdad y no discriminación, previsto en el artículo 14 de la Constitución, el artículo 17 del Estatuto de los Trabajadores y la Ley 62/2003, la jurisprudencia aún no ha establecido diferencias entre el contenido del derecho constitucional y los derechos laborales o administrativos.

6.2.LAS ACCIONES DE REPOSICIÓN Y REPARACIÓN DEL DERECHO

Dentro de una perspectiva civilista, la respuesta jurídico legal puede consistir básicamente en las acciones del ofendido para que se repongan y reparen su derechos vulnerados o también, en el derecho laboral, su acción para reclamar la extinción indemnizada del vínculo contractual por incumplimiento grave del empresario.

Las acciones de reposición y reparación o indemnizatorias pueden interponerse ante las jurisdicciones social (si se tratase de una relación laboral), contencioso administrativa (si de tratase de una relación funcionarial o estatutaria) o civil (si no mediase ningún tipo de relación contractual con alguno o algunos de los sujetos responsables).

El ofendido puede seguir ante las jurisdicciones social y contenciosa la vía de la protección jurisdiccional de los derechos fundamentales en cuyo caso cuenta con mayores ventajas procedimentales y ante la jurisdicción social goza de la ventaja de la inversión de la carga de probar la vulneración de los derechos a favor del trabajador en aquellos casos en que se acredite una fundada sospecha de que tal acontecimiento haya podido tener lugar.

Otra vía, especialmente prevista para el derecho laboral, es la posibilidad que brinda el artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores para que el ofendido pueda obtener una extinción indemnizada de su relación laboral en la misma cuantía que el despido improcedente, siendo esta indemnización la limitada y tasada por tal precepto sin posibilidad de que sea aumentada con cantidades adicionales según recoge la jurisprudencia de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo.

6.3.LAS ACCIONES PUNITIVAS

El otro enfoque tradicional es el punitivo, ya sea el propio del derecho laboral o de la función pública, en las acciones de corte disciplinario frente al agresor, del derecho administrativo sancionador, en este caso mediante la aplicación de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, o del derecho penal.

Las acciones disciplinarias frente al trabajador que comete una conducta de acoso se pueden contemplar dentro de las ofensas verbales o dentro de las conductas que antes hemos denominado de acoso discriminatorio que pueden dar lugar al despido disciplinario, según lo que establece el artículo 54 del Estatuto de los Trabajadores.

Algunas empresas, a través de la negociación colectiva, han establecido procedimientos especiales para los supuestos de acoso en los que se prevé un proceso previo de carácter informativo en el que pueden participar los representantes de los trabajadores como parte interesada y otro posterior de carácter disciplinario, si en el primero se determinara la existencia de faltas muy graves. Así ocurre, entre otros, en el Convenio Colectivo de la Industria Siderometalúrgica de Girona respecto a los supuestos de acoso sexual.

Pero siguiendo el modelo implantado por el convenio colectivo de los trabajadores de la OIT también se han firmado otros acuerdos, como el de la Universidad del País Vasco, en el que se establecen diversos procedimientos para acometer una rápida y sumaria solución de conciliación, mediación y arbitraje ante los conflictos de acoso sexual, moral y discriminación. Se trata de un procedimiento de resolución de conflictos que se recoge también los principios de la prevención de riesgos psicosociales que luego abordaremos.

La otra forma de acción punitiva es la que corresponde a la administración laboral y más en concreto a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. La Inspección puede actuar de oficio o denuncia, pero ante las peculiares circunstancias del acoso en el que una de sus notas características es el carácter “no deseado” de la conducta, solo cabe la actuación por denuncia.

La denuncia ante la Inspección es incompatible con la acción judicial del ofendido de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13.2 de la Ley 42/1997 de 14 de noviembre Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Una vez admitida a trámite la denuncia el Inspector comprueba los hechos valiéndose de sus facultades para visitar el centro de trabajo, requerir la comparecencia de la empresa y los trabajadores o requerir a la empresa diversa documentación probatoria.

Una vez finalizadas las actuaciones el Inspector puede, en función de las circunstancias, mediar entre las partes para alcanzar un acuerdo sobre el conflicto, puede requerir a la empresa para que adopte medidas correctoras o puede iniciar el procedimiento sancionador en el orden social.

En este caso, la conducta de la empresa podría ser tipificada como infracción muy grave de acuerdo con el artículo 8.11 de la LISOS, en los supuestos de acoso moral (atentar contra la consideración debida a la dignidad del trabajador), el artículo 8.13., en el caso de acoso sexual, o el artículo 8.13 bis en los supuestos de acoso discriminatorio. La sanción sería de una cuantía siempre superior a los 3.000 € pudiendo llegar hasta los 90.000 €.

Por último, la conducta de acoso de la empresa también puede ser contemplada en casos excepcionales y especialmente dolosos como una conducta delictiva. El acoso sexual tiene una tipificación expresa en el artículo 184 del Código Penal, el acoso moral podría ser tipificado dentro del delito de coacciones del artículo 172 del Código o del delito de trato degradante o contra la integridad moral del artículo 173, y por último el acoso discriminatorio estaría dentro de la conducta prevista en el artículo 314.

7. EL ENFOQUE DE LA PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Otro enfoque distinto del tradicional es el que nos proporciona la prevención y protección de los denominados riesgos psicosociales en el trabajo. En esta visión ya no se considera propiamente cuáles son los derechos que se vulneran y cuáles las consecuencias reparadoras para la víctima o sancionadoras para el sujeto que los ha vulnerado. Se parte en cambio de una situación de riesgo para la salud que se debe prevenir en un futuro y, en su caso, de una situación de daño para la salud de un trabajador a la que se debe aplicar un tratamiento de rehabilitación en su vida profesional, y desde un punto de vista jurídico el único sujeto responsable de adoptar tales medidas de prevención y protección es solamente el empresario

empleador o, en su caso, también los demás empresarios presentes en el lugar de trabajo.

Los riesgos psicosociales se definen como “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la *potencialidad* de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”¹⁹.

Los riesgos psicosociales no tienen apenas tratamiento legislativo en los países de la Unión Europea y en ninguno de ellos existe una regulación completa y específica sobre estos riesgos. Solamente en Suecia, Francia y Bélgica existen normas sobre la violencia física y psicológica en el trabajo y en ningún país se han dictado normas o reglamentos específicos sobre el estrés laboral salvo pequeñas y escuetas alusiones en las normas generales. Incluso en algunos estados, como Irlanda, se ha preferido desarrollar directrices o códigos de práctica que aseguren la ejecución de la legislación existente ante los supuestos de acoso antes que legislar sobre esta materia.

La Directiva Marco no hace ninguna alusión directa a los riesgos psicosociales pero la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y su principal norma de desarrollo, el Reglamento de Servicios de Prevención aprobado por el RD 39/1997, sí hacen explícita mención a la disciplina de psicología aplicada dentro de los planes de estudios de los expertos en prevención, y a la organización y ordenación del trabajo como una de las condiciones de trabajo que deben ser necesariamente evaluadas dentro del proceso de gestión de la prevención (Art. 4.7.c) LPRL y Art. 4.2 RSP).

Además de todo esto se debe tener en cuenta que las enfermedades psíquicas causadas por las situaciones de acoso han sido reconocidas por abundante jurisprudencia como accidente de trabajo, y en consecuencia lógica ya solo por esta causa tales situaciones deben ser contempladas en la aplicación de la legislación de prevención de riesgos laborales.

Ante la falta en esta legislación de obligaciones específicas sobre los riesgos psicosociales procede la aplicación de las obligaciones generales que cubren cualquier situación de riesgo para la salud de los trabajadores y que eliminan de facto la existencia de vacíos normativos o lagunas legales en esta parte del ordenamiento jurídico.

Estas obligaciones generales se resumen en las obligaciones de realizar la gestión de los riesgos laborales, realizando la identificación de los riesgos, la evaluación de los que no han podido ser evitados, la adopción de medidas para paliarlos o reducirlos y la revisión de su eficacia en lo que se denomina el “ciclo de control”.

La segunda obligación general sería la de recurrir a expertos con formación técnica adecuada para realizar tales obligaciones de gestión, la tercera es la participación de los trabajadores y sus representantes en estos procesos y la cuarta la referente a la

¹⁹ Cox & Griffith. Research on Work-related Stress. Apartado 5. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2000).

cooperación y coordinación entre empresas que operan en un mismo lugar de trabajo para adoptar las correspondientes medidas de prevención.

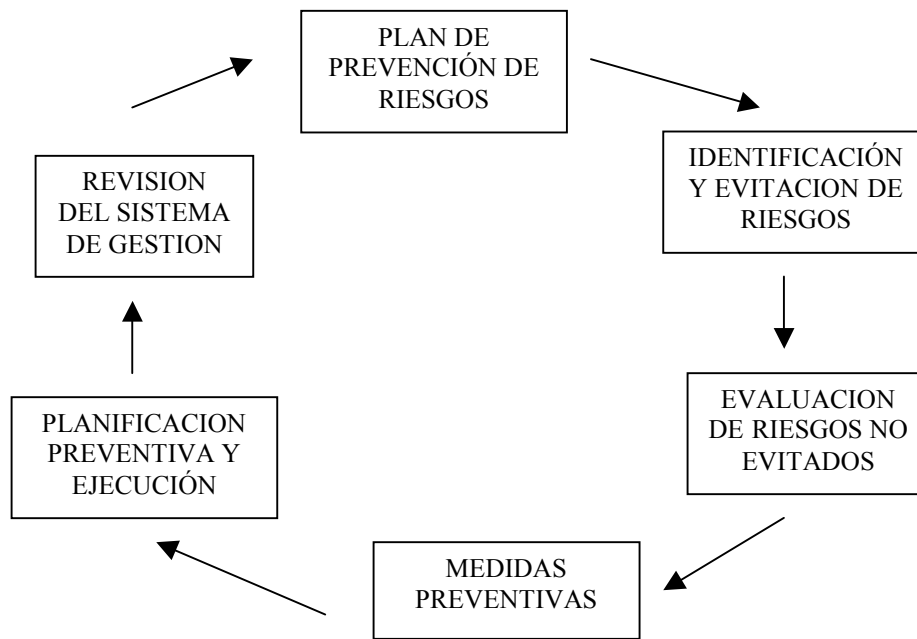
Analizaremos dichas obligaciones una por una.

7.1.LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La obligación legal de llevar a cabo una “gestión del riesgo” es la gran novedad de la legislación de seguridad y salud en el trabajo que introdujo la Directiva Marco. En virtud de ella ya no es estrictamente necesario que el legislador establezca cuáles son las medidas que en cada caso deben ser aplicadas ante una situación de peligro o riesgo sino que es el propio empresario el que partiendo de un análisis o evaluación de los riesgos laborales que se han detectado hace un examen de las medidas más convenientes a adoptar para eliminarlos o reducirlos y elabora un plan para poner en marcha tales medidas, además de revisar sus resultados finales para garantizar su efectividad, lo cuál puede tener como efecto la puesta de nuevo en marcha del mecanismo de gestión, dando así lugar a lo que se llama el “ciclo de control”

El “ciclo de control”, tal y como se contempla en nuestra legislación, consistiría básicamente en los siguientes pasos:

1. El establecimiento de un “Plan de Prevención de Riesgos” que incluya la estructura organizativa, la definición de funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo una acción de prevención de riesgos (Art. 16 LPRL y Art. 2.1. RSP)
2. El conocimiento de las condiciones de los puestos de trabajo para identificar y evitar los riesgos (Art. 2.2. RSP).
3. La evaluación de los riesgos que no puedan haberse evitado conforme a los métodos establecidos legalmente o de forma objetiva y por personal competente (Art. 15, 16, 25 a 28 LPRL y Art. 2 a 5 y 7 RSP) así como el análisis de las situaciones de emergencia (Art. 20 LPRL)
4. El establecimiento de las medidas preventivas procedentes (Art. 16 y 19 LPRL y Art. 7.c) RSP)
5. La planificación de la actividad preventiva de acuerdo con los resultados obtenidos y su ejecución efectiva (Art. 16 LPRL y Art. 8 y 9 RSP)
6. La revisión del sistema de gestión de la prevención implantado bien con motivo de los daños para la salud de los trabajadores o de los controles periódicos que se establezcan (Art. 6 RSP)



Como veremos la aplicación de este “ciclo de control” tiene importantes peculiaridades en lo que se refiere a los factores de riesgo psicosocial que son las que ahora vamos a analizar.

Como pone de manifiesto el informe sobre el estrés laboral publicado por la Agencia de Bilbao²⁰, la mayoría de los estudios publicados sobre estos riesgos o sobre el estrés tienden a identificar solamente los riesgos o solamente sus consecuencias sobre la salud, cuando el objeto de la evaluación es el de establecer una asociación entre ambos y valorar cuál es el peligro para la salud del trabajador.

El problema de los ciclos de control es que en su día fueron concebidos para los riesgos físicos y no para los psicológicos. Aunque muchos expertos consideran que sí pueden servir para este tipo de riesgos debemos hacer ciertas reservas frente a un modo mecánico y simplista en su aplicación

Siempre es necesario a la hora de comenzar la gestión de riesgos adaptar lo más cuidadosamente posible el método a la situación concreta de la empresa, el centro de trabajo y los trabajadores. En el caso de la gestión de riesgos psicosociales se hace preciso también que el técnico evaluador comprenda y asimile previamente la cultura de organización de la empresa, el lugar de trabajo y sus diversas ramas y departamentos. Los objetivos del estudio tienen que estar claramente prefijados y la extensión de la muestra que se escoja para realizar el sondeo entre los trabajadores ha de ser suficientemente representativa para que sus datos sean significativos²¹

Pasamos a continuación a analizar dichas peculiaridades en cada uno de los pasos del ciclo de control.

²⁰ Research on Work-related stress. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2000.

²¹ Guidance for prevention of stress and violence at the workplace. Vittorio di Martino and Mohtar Musri. Ministry of Human Resources Malaysia.

7.1.1. LA POLÍTICA DE SEGURIDAD O SALUD O “PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS” (ART. 16 LPRL Y ART. 2.1. RSP)

El “Plan de Prevención de Riesgos” se encontraba recogido hasta fechas recientes de forma un tanto marginal y confusa y con esta denominación bastante equívoca en el artículo 2.1 del Reglamento de Servicios de Prevención y cuya introducción definitiva en el Art. 16 de la LPRL ha constituido uno de los principales ejes de su reciente reforma por a Ley 54/2003.

El Plan se ha de considerar el punto de encuentro de la planificación de las actividades preventivas, las necesidades organizativas del empresario para hacer frente a dichas actividades, el establecimiento de mecanismos de información y participación de los trabajadores y el establecimiento de relaciones de cooperación y coordinación con otras empresas que actúan en su propio centro de trabajo. Se trata, por tanto, del documento en el que se diseña por el empresario cuál su “política preventiva”²².

Con el Plan se pretende el objetivo último de la integración de la prevención en la organización de la empresa. En el campo de los riesgos psicosociales la experiencia nos demuestra, sin embargo, que dicha integración se suele producir de forma óptima con la adopción de sistemas de gestión de calidad o de recursos humanos basados en normas como las de EFQM. En ellos se examinan aspectos tales como las directrices generales de la empresa, las funciones que debe desempeñar cada trabajador, la participación directa de éstos en las decisiones que les conciernen, y cuál es su grado de satisfacción con la labor desarrollada. Es decir, un sistema de gestión de calidad llevado a cabo con seriedad puede servir de base para la evaluación y mejora continua de la gestión de los riesgos psicosociales.

Un aspecto que se debería recoger en los Planes de Prevención de Riesgos es el compromiso de la dirección de la empresa para afrontar el control efectivo de los factores de riesgo psicosocial, aspecto éste que hasta el momento suele ser omitido en los sistemas de prevención actualmente en funcionamiento dada la escasa conciencia que aún existe sobre la importancia de este tipo de riesgos entre los equipos directivos de las empresas.

Este compromiso suele tener la forma de una declaración solemne dirigida al conocimiento de todos los empleados de la empresa en la que se manifieste de forma clara e inequívoca el compromiso de la dirección de afrontar los problemas de estrés y violencia, una advertencia de que las conductas violentas, ya sean o no intencionadas, no se van a tolerar, un compromiso de apoyar cualquier acción dirigida a mejorar el clima laboral y que los directivos y mandos de la empresa van a tratar de actuar de un modo ejemplar en el seguimiento de estas directrices.

²² Así es como se denomina a esta fase en las Directrices sobre Gestión de Riesgos Laborales de la OIT.

7.1.2. LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU ELIMINACIÓN (ART. 2.2. RSP)

El primer paso, y decisivo, de las actividades preventivas en la empresa es la identificación y determinación de la existencia de los riesgos, entre ellos los factores de riesgo psicosocial, en el lugar de trabajo y la adopción de medidas inmediatas para su evitación.

LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Los factores de riesgo psicosocial son el instrumento del que se valen los técnicos para identificar y valorar este tipo de riesgos. Hay muchas clasificaciones sobre estos riesgos y en puridad habría que deslindar los factores de riesgo del estrés, la violencia física y la violencia psicológica y dentro de esta cabría hacer aún una diferenciación entre los factores de cada tipo de acoso. Sin embargo, una división excesiva nos resultaría confusa por cuanto que los factores de riesgo del estrés lo son también con frecuencia de la violencia física y psicológica. Una vez hechas estas salvedades haremos a continuación una descripción de los factores que afectan a la violencia psicológica.

a) Las características personales de los trabajadores

Desde el campo de la psicología se han elaborado muchos estudios en torno a la personalidad y perfil de los sujetos que intervienen en una conducta de acoso, el acosador y el acosado, centrandose en ello los orígenes y la explicación de sus conductas.

Los estudios más destacados²³ señalan que el acosador en la violencia psicológica tiende a ser una persona impulsiva, con altos niveles de agresividad, una infancia traumática, una alta y exagerada autoestima o narcisismo, que es celosa o envidiosa, y que (en lo que respecta al acoso sexual) interpreta los actos y muestras de amistad de una forma sexual y que no se corresponden con la intención de los individuos que son acosados. En España José Luis González de Rivera ha elaborado al respecto una teoría respecto al Síndrome de Mediocridad Inoperante Activa (MIA) para describir este tipo de conductas²⁴.

También se han elaborado perfiles respecto del acosado. El afectado por la violencia psicológica normalmente reúne el perfil de una persona joven, soltera o divorciada, con bajo nivel de educación, con contrato indefinido, y con una personalidad caracterizada por baja autoestima, altos niveles de ansiedad, introversión e insociabilidad, perfeccionismo y poca adaptabilidad a los cambios.

²³ Opiniones de Mantel (1994), Stockdale (1993), Randall (1997) y Vartia (1996) entre otros. Todas ellas se recogen en la obra "Preventing violence and harassment in the workplace". Vittorio di Martino, Helge Hoel y Cary L. Cooper. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (2003)

²⁴ El trastorno por Mediocridad Inoperante Activa (síndrome MIA). José Luis González de Rivera y Revuelta. Psiquis 1997, 18 (6): 229-231. También el mismo autor en "El maltrato psicológico" Espasa Práctico 2002.

Otras características personales a tener en cuenta podrían ser las carencias de conocimiento, patologías psíquicas, uso de drogas o alcohol, haber sido víctima de traumas violentos, fatiga, hostilidad, espíritu de profesionalidad, formación sobre prevención de violencia, edad, sexo, titulación profesional y variables de la personalidad²⁵.

Sin embargo, tanto los investigadores como los conocedores de la práctica de estas conductas son escépticos o tienen fuertes reservas respecto al uso de estos perfiles como único elemento explicativo ya que son muchos los supuestos en que no existe ninguna correspondencia entre los perfiles enunciados y los supuestos reales. De cualquier manera, estos perfiles nunca pueden proporcionar una completa explicación de los hechos y no son la única causa de los mismos por lo que se debe prestar siempre atención a otros factores contextuales.

b) Cultura de organización y gestión

Caben dos modelos de dirección que favorecen la presencia de factores de riesgo. Un modelo de dirección pasiva o de “laissez-faire” en la que hay una pobre comunicación entre los distintos niveles de la empresa, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y la falta de definición de los objetivos de organización, de la que suele derivarse conflictos horizontales entre compañeros de trabajo o entre organizaciones de facto que surgen al margen de la dirección formal de la empresa. La falta de supervisión sobre las acciones de algunas personas tienen a crear zonas de impunidad que favorecen situaciones de abuso sobre las personas que tienen a su cargo y es un caldo de cultivo importante de las situaciones de acoso.

El otro modelo de dirección es el autoritario en el que también se generan conflictos por la falta de comunicación, participación y transparencia. En estos casos el abuso de autoridad resulta institucionalizado y forma parte de la cultura de organización de la empresa y de las formas de sobrevivir ante las continuas estrategias de ataque y defensa que se desarrollan en el lugar de trabajo.

c) Los cambios en la organización

La incorrecta adaptación a los cambios, tanto en los procesos de dirección, las personas que los ejecutan, los cambios tecnológicos o los cambios de estatus de la propiedad de la empresa, entre otros, ya sea por su falta de comprensión o la tenaz resistencia a los mismos facilitan situaciones de violencia psicológica y lucha soterrada entre los afectados por las nuevas parcelas de poder perdidas o ganadas dentro de la organización de la empresa por cada uno de los afectados.

²⁵ Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. Vittorio di Martino. OIT Geneva, 2003.

d) El papel o rol en la organización de cada trabajador

Serían factores de riesgo el conflicto y ambigüedad en los roles (información inadecuada sobre las funciones y tareas del puesto o sobre la cadena de mando), el sentido de pertenencia e integración en la empresa y la responsabilidad sobre la conducta del personal a su cargo y escasa autoridad o capacidad para tomar decisiones al respecto.

Los conflictos de rol se dan con abundancia en las organizaciones jóvenes en las que el papel que cada uno debe desempeñar no está aún muy perfilado. El ejercicio por defecto o por exceso de las funciones atribuidas a cada persona es una de las más frecuentes causas conflicto y violencia psicológica, especialmente cuando se desarrollan relaciones de competencia y rivalidad entre las personas que forman parte de una organización.

e) El desarrollo de la carrera profesional

Que comprendería, entre otros, el estancamiento o incertidumbre sobre la carrera profesional, la falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, la lenta o nula promoción o promoción demasiado rápida, el trabajo mal pagado, la precariedad laboral (inseguridad sobre el empleo o poca estabilidad de la posición, que asegura una posición de sumisión del trabajador ante situaciones injustas) o el bajo valor social del trabajo encomendado.

La falta de reglas objetivas sobre el desarrollo de la carrera profesional es otro factor que induce a la competencia por medios desleales entre compañeros de trabajo y crea situaciones potenciales de acoso.

f) Participación y transparencia

Que abarcaría factores como la baja participación en la planificación del trabajo y en la toma de decisiones y el no tener oportunidad de exponer las quejas sobre el mal funcionamiento del servicio o de que estas quejas sean realmente atendidas.

La falta de comunicación transparente es una fuente constante de conflictos ya que se favorecen los malos entendidos y la falta de información sobre las reales intenciones de cada trabajador.

g) Recursos humanos y materiales

La falta de personal para acometer las tareas que se encomiendan, la falta de espacio donde poder desarrollarlas libremente y sin conflictos y la falta de medios o instrumentos para poder culminarlas son otras fuentes

potenciales de conflictos interpersonales que pueden estar motivados por el injusto reparto y distribución de las tareas y las responsabilidades.

h) El trabajo en equipo

En las relaciones en el trabajo “horizontales” del trabajador con su grupo o equipo de trabajadores podrían ser factores de riesgo la mala compenetración o relación en los trabajos conjuntos o en equipo²⁶ debida a múltiples factores como conflictos interpersonales no resueltos, el carácter cerrado de los grupos o camarillas de trabajadores en la empresa, los problemas de competitividad entre compañeros, adicción a drogas, tabaco y alcohol, acompañados de la falta de apoyo social de los mandos o directivos de la empresa o de los propios compañeros ante las dificultades en que se pueda ver envuelto un trabajador en su trabajo o el verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión que originen conductas discriminatorias.

También se interpreta como un factor de riesgo en determinados trabajos la patente desigualdad del ratio entre hombres y mujeres en los centros y grupos de trabajo. Se presenta una mayor proclividad al acoso sexual en ambientes dominados por hombres en los que las mujeres se encuentran en minoría²⁷.

i) Las relaciones con los supervisores del trabajo

Serían factores de riesgo las malas relaciones entre superiores y subordinados debidas a circunstancias organizativas (cambios de personas o de funciones) o personales que pueden dar lugar a conflictos de acoso laboral.

En lo que se refiere al acoso sexual se presenta a las organizaciones en las que el poder está asumido por hombres como las más proclives a este tipo conducta, o también en aquellas en las que se ha producido un paulatino ascenso de las mujeres en detrimento de los hombres²⁸

j) Relaciones interpersonales con clientes y personal externo

Serían factores de riesgo los conflictos que surgen de la relación con los clientes y usuarios del servicio o con trabajadores de otras empresas que tengan presencia en el mismo lugar de trabajo, acompañada de la falta de apoyo social de los responsables de la empresa y compañeros de trabajo ante las situaciones de conflicto.

²⁶ Un interesante estudio sobre los efectos positivos y negativos del trabajo en equipo puede ser consultado en “Effective team working: reducing the psychosocial risks” HSE books.

²⁷ Estudio de la Comisión Europea (1998).

²⁸ Velae y Gold (1998)

Una mala distribución del trabajo que favorezca una escasa eficiencia y que motive situaciones de espera de los clientes en largas colas y una violenta reacción de éstos o una escasa formación de los empleados para atender las peticiones que se les formulen serían factores de riesgo psicosocial.

Así se manifiesta en los servicios sociales de salud, educación y transporte, la banca, la hostelería y en los servicios de inspección y control público o privado: guardias de seguridad, asistentes sociales e inspectores de trabajo.

También en las empresas fuertemente orientadas a la satisfacción del cliente, especialmente en empresas de servicios o pequeño comercio.

Es especialmente importante cuando la relación del trabajador se desarrolla con clientes o usuarios en una situación de necesidad o aflicción como ocurre en los hospitales psiquiátricos, funcionarios de prisiones o justicia, que tienden a considerar tales incidentes como parte de su trabajo.

En cualquier caso, siempre será posible la combinación en la práctica de dos o más de los factores descritos ya que no suelen presentarse aislados. Incluso también puede ocurrir que un solo factor de riesgo solo tenga consecuencias potencialmente dañosas en el caso de que se combine con otros factores²⁹.

LAS TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Los instrumentos de los que nos podemos valer para identificar los factores de riesgo psicosocial pueden ser muy variados. Por un lado, suele contarse con unos indicadores objetivos para esta finalidad como el nivel de absentismo (bien de forma global o particular en una determinada sección o puesto de trabajo), una alta incidencia de la rotación voluntaria de los trabajadores en un puesto o sección concreta de la empresa, de bajas voluntarias de la empresa por un número significativo de trabajadores, la previsión de cambios organizativos que puedan generar situaciones traumáticas para los trabajadores afectados, o bien cualquier tipo de incidencia referida a los problemas de cooperación y colaboración entre trabajadores o de violencia física o psicológica que haya sido formalmente planteada ante la dirección de la empresa o haya sido fácilmente perceptible por ella. Todos estos datos suelen ser indicios suficientes de la existencia de factores de riesgo psicosocial y por tanto podrían motivar por sí mismos el inicio del ciclo de control con la identificación de los riesgos.

²⁹ Systematic work environment management and stress. The Swedish work environment authority.

Por otro lado, la empresa puede establecer un sistema que le permita sondear de forma periódica la situación en que se encuentran sus trabajadores. Estos sondeos podría llevarlos a cabo dentro de su política general de recursos humanos, en la aplicación ordinaria de un sistema de gestión de calidad o bien estableciendo mecanismos “ad hoc” para tal finalidad³⁰.

También podría establecerse un sistema de detección de síntomas de estrés, y por tanto de factores de riesgo psicosocial, a través de la vigilancia sanitaria: problemas de sueño, trastornos gastrointestinales, tensiones musculares, o incluso problemas de piel y alergias. Si bien hay que tener en cuenta que preguntar a los trabajadores sobre este tipo de trastornos puede implicar una intrusión en su vida privada por lo que esta información solo debe ser obtenida con su consentimiento y estableciendo como principio básico que la misma solo va a ser utilizada para la pronta evaluación de las situaciones que las han provocado y su completo remedio³¹.

Si el problema o la incidencia ya se ha planteado (por ejemplo, un suceso de violencia física, una denuncia de acoso moral o una baja por dolencias psíquicas debidas al trabajo) el proceso de identificación se plantea de modo distinto. Ya no se trata tanto de averiguar si existen o no factores de riesgo sino de determinarlos con precisión.

Por último, se debe tener en cuenta que los cambios en la organización de la empresa tiene siempre importantes implicaciones y consecuencias que se deben valorar.

La identificación de riesgos psicosociales puede resultar sencilla y no es precisa la presencia de un experto. Si una vez identificado el riesgo éste se neutraliza no ha lugar a que se continúe con el proceso o ciclo de control. Sin embargo, en otras ocasiones esta labor resulta sumamente compleja y requiere de la participación de un experto en prevención y del uso por este de una técnica que le permita, por un lado, una inmersión en la cultura organizativa de la empresa y por otro un conocimiento suficientemente contrastado de los hechos.

La inmersión en la cultura de organización de la empresa ha de llevar al experto a una buena relación de entendimiento con los trabajadores que van a ser objeto de su estudio. El técnico ha de dirigirse a los trabajadores mediante preguntas (reflejadas a menudo en cuestionarios o entrevistas) que no sean prefabricadas o tipificadas sino que se adapten a la realidad del lugar de trabajo y sean fácilmente comprensibles por los trabajadores³².

Por otro lado, el experto se ha de valer de una técnica para conocer con certeza los hechos normalmente basada en la “triangulación”, es decir, en la obtención contrastada de información de distintas fuentes como podrían ser: los

³⁰ Ejemplos de estos sistemas podemos observarlos en “How to tackle Psychosocial Issues and Reduce Work-related Stress” y Prevention of Psychosocial Risks and Stress at Work in practice . Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo 2002.

³¹ Systematic work environment management and stress. The Swedish work environment authority.

³² La falta de adaptación de los cuestionarios a la realidad de las empresas hacen que su comprensión por los trabajadores sea muy difícil y que los resultados que de ellos se obtienen sean contradictorios.

antecedentes objetivos y subjetivos de las experiencias personales de estrés, las manifestaciones de las personas posiblemente afectadas, ya sea mediante cuestionarios, observaciones o entrevistas³³ y los cambios experimentados en su conducta o estado de salud.

En nuestra legislación ya se recogen incluso las bases de esta “triangulación” en el artículo 5.1. del Reglamento de Servicios de Prevención en el que se dice literalmente que la evaluación de riesgos se llevará a cabo “a partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores” y teniendo en cuenta “la información recibida de los trabajadores sobre los aspectos señalados”.

Esta labor de identificación no puede llevarse a cabo por puestos de trabajo, como en la mayor parte de los riesgos laborales, sino por grupos o ambientes de trabajo que recojan las relaciones interactivas entre distintas personas del lugar de trabajo, trascendiendo incluso el ámbito de la empresa cuando así fuese necesario.

En todo caso, se han de tener presentes dos enfoques de manera simultánea. Uno general que abarque por igual a todos los trabajadores y otro particular que profundice en el análisis de problema, si es que éste ya se hubiera planteado.

La identificación de los riesgos, para ser fiable y válida, ha de estar avalada por un análisis probatorio de dicha relación de causalidad³⁴, es decir, una prueba satisfactoria de la relación causal entre los factores que en principio se detecten y los daños (efectivos o potenciales) para la salud de los trabajadores implicados que puedan ocasionarse.

En resumen, una vez que se detecte por cualquier forma y medio un problema que pudiera ser la consecuencia de un factor o factores de riesgos psicosocial el empresario deberá tomar las medidas necesarias para evitarlo o eliminarlo. Si la determinación de estos factores no fuese una tarea sencilla deberá recurrir a sus trabajadores designados para actividades preventivas o técnicos del servicio de prevención propio y si estos no tuvieran capacitación suficiente en psicología laboral a su servicio de prevención ajeno (Art.16.1 RSP) para realizar un análisis que sirva para identificar los riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo y la relación de causalidad con los riesgos potenciales para la salud de los trabajadores (Art. 2.2. RSP).

7.1.3. LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE NO HAN PODIDO EVITARSE

El artículo 5 del Reglamento de Servicios de Prevención señala que se han de valorar los riesgos identificados “en función de criterios objetivos de valoración, según los conocimientos técnicos existentes, o consensuados con los

³³ To measure Psychosocial Factor in working life. August 1998 Copenhagen.

³⁴ Research on Work-related stress. (cit)

trabajadores³⁵, de manera que se pueda llegar a una conclusión sobre la necesidad de evitar o de controlar y reducir el riesgo”.

Establece también que “el procedimiento de evaluación utilizado deberá proporcionar confianza sobre su resultado” y que “en caso de duda deberán adoptarse las medidas preventivas más favorables, desde el punto de vista de la prevención”.

De acuerdo con el este precepto “la evaluación incluirá la realización de las mediciones, análisis o ensayos que se consideren necesarios, salvo que se trate de operaciones, actividades o procesos en los que la directa apreciación profesional acreditada permita llegar a una conclusión sin necesidad de recurrir a aquellos”. Ante la falta de una normativa específica sobre estos análisis y ensayos en lo relativo a los factores de riesgo psicosocial, el apartado 3 del artículo 5 nos indica la posibilidad de recurrir a normas UNE, Guías del INSHT o de otras Instituciones competentes autonómicas, comunitarias o internacionales, o incluso a guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente” que proporcionen confianza sobre su resultado. En cualquier caso esta evaluación de los riesgos identificados y no evitados ha de ser llevada a cabo por un experto con la capacitación necesaria (Art. 4.3. RSP).

En cualquier caso, tampoco resulta una tarea sencilla el establecimiento de una graduación del “daño psicológico” de la misma forma que se puede disponer de una evaluación sobre los daños físicos³⁶.

Los modelos más empleados universalmente como método para el análisis de los riesgos psicosociales o situaciones de estrés son el de “demanda – control – apoyo social” de Karasek y Theorell (modelo interaccional) y el de “esfuerzo – recompensa” de Siegrist (modelo transaccional). El primero de ellos es el más utilizado actualmente. Se basa en tres elementos o conceptos cuya combinación va a servir para el análisis de las más variadas situaciones laborales, como ya hemos indicado en el capítulo 4.

³⁵ La evaluación de los riesgos psicosociales en la negociación colectiva en España tiene aún escaso desarrollo. Algunos Convenios solo remarcan la obligación de las empresas de realizar las evaluaciones de riesgo incluyendo los riesgos psicosociales. Así lo hacen, entre otros, el Convenio de Telefónica SAU, el Convenio de RTVE y el de las universidades andaluzas. El actual Convenio de empresas de telemarketing establece respecto de la obligación de efectuar la evaluación de riesgos que se ha de llevar a cabo la relativa a los “Factores psicosociales y de organización: pausas en el trabajo; tiempo entre llamadas inferior a 23/35 segundos en puestos de remarcación automática; fatiga y efectos negativos asociados por exigencias de la tarea de tipo físico y mental; conocimiento y claridad de los procedimientos de trabajo y su supervisión; conocimiento y claridad de las pautas a seguir en la gestión requerida por el cliente; horarios y turnos de trabajo que interfieran negativamente en la vida familiar”. La negociación colectiva en Bélgica, Dinamarca y Holanda sí ha profundizado más en esta materia, en concreto en este último país hay experiencias en la negociación de convenios de banca e empresas e instituciones asistenciales.

³⁶ Los índices que se establezcan dependerán también de factores socioculturales e ideológicos imperantes en cada momento, si bien hemos de reconocer que este es un problema que también se plantea respecto a los riesgos físicos en éstos la obtención de una medición resulta siempre más objetiva (Research on Work-related stress. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo.2000)

En la valoración siempre ha de tenerse en cuenta la consideración de las personas especialmente vulnerables por sus características psicofísicas conforme a lo establecido en los artículos 25 y 26 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Una crítica de interés que se ha hecho sobre estas evaluaciones es que las mismas tienden a considerar más los incidentes que se han producido que en valorar las consecuencias dañosas que se derivan de dichos incidentes³⁷.

7.1.4. EL ESTABLECIMIENTO DE LAS MEDIDAS PROCEDENTES

De acuerdo con el análisis realizado se han de adoptar las medidas pertinentes para prevenir o reducir el estrés relacionado con el trabajo. El artículo 7 apartado c) del Reglamento de Servicios de Prevención señala al respecto que en la evaluación se ha de consignar “el resultado de la evaluación y las medidas preventivas procedentes, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 3” del Reglamento en el que se establece la obligación del empresario de “eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual, o de formación e información a los trabajadores”.

La mayor parte de los expertos coinciden en señalar que debe priorizarse la eliminación de las causas del estrés y la violencia en el trabajo sobre el tratamiento de sus efectos. Y este punto de vista supone necesariamente una valoración a largo plazo de las medidas que en cada caso se adopten³⁸.

De esta forma se diferencia entre tres tipos de acciones preventivas, las dos primeras tendentes a afrontar el origen de los riesgos y la tercera a abordar los daños sobre la salud. Las medidas, en concreto, son:

- a) Las de prevención primaria, destinadas a hacer frente a las causas objetivas u organizacionales que originan una situación de estrés o violencia en el trabajo, eliminando o, si ello no fuera posible, reduciendo los “estresores” tanto en la organización de la empresa como en el lugar de trabajo.
- b) Las de prevención secundaria, dirigidas a actuar sobre las personas y modificar sus conductas y su disposición para tratar los conflictos. Se intenta modificar las respuestas individuales de los trabajadores a las exposiciones a los factores de riesgo psicosocial mediante estrategias de “afrontamiento” o “hacer frente” a los problemas.
- c) Las de prevención terciaria, para tratar la plena rehabilitación de los trabajadores afectados al ejercicio de sus funciones reduciendo o minimizando las tensiones que dichas exposiciones causan a los individuos o a las empresas.

³⁷ A critical review of psychosocial hazards measures. Prepared by the Institute for Employment Studies for the Health and Safety Executive 2002, Research Report 356/2001.

³⁸ Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. Vittorio di Martino. OIT Geneva, 2003.

Las medidas de prevención primaria suelen ser de carácter colectivo mientras que las de prevención secundaria y terciaria suelen ser de carácter individual y dirigidas al trabajador o trabajadora afectados.

Las medidas de prevención primaria son las más coherentes con los principios de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales. Las que tiene mayor predicamento son las que van dirigidas a reducir las demandas o estresores, por un lado, y las que van dirigidas a aumentar el control, por el otro, siguiendo el modelo de Karasek.

Más en concreto, podríamos detallar entre ellas las siguientes³⁹:

- 1) **Elevar la conciencia individual y colectiva** sobre estos problemas a través de diversas acciones de comunicación y formación.
- 2) **Mejorar la concepción o diseño del puesto de trabajo**, adaptando mejor las tareas a las capacidades de las personas.
 - Adaptando la carga de trabajo a cada persona, dando el tiempo necesario para desarrollar sus tareas satisfactoriamente y hacer posible la recuperación después de tareas arduas.
 - Facilitando una descripción clara de las tareas a realizar y las responsabilidades, aumentando así el control de los trabajadores sobre las características de su trabajo.
 - Clarificando objetivos y filosofía de la empresa y adaptándolos a los ideales del trabajador siempre que ello sea posible.
 - Combinando tareas para evitar la repetición y monotonía o estableciendo sistemas de rotación en la distribución de tareas, evitando una excesiva fragmentación de las tareas.
 - Constituyendo unidades de trabajo naturales o de intercomunicación dentro de la empresa que eviten el aislamiento y la pérdida de información sobre el trabajo.
 - Prever protocolos para informar al personal de que un compañero está fuera de su puesto.
 - Protocolos de urgencia o sistemas de alarma para que el personal pueda pedir ayuda sin tener que explicar previamente la situación.
 - Estableciendo otro tipo de relaciones con los clientes o usuarios de la empresa para lograr una atención rápida y no conflictiva con ellos.
- 3) **Mejorar el apoyo social** y ofreciendo compensaciones razonables por el esfuerzo realizado por los trabajadores dentro de un sistema de gestión global

³⁹ Ofrecemos una síntesis de las diversas medidas contenidas en la “Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La sal de la vida o el peso de la muerte?”. Comisión Europea. Dirección General V de Empleo y Asuntos Sociales. Unidad D.6. (1999), la NTP 444 del INSHT, Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas (Isabel de Arquer y Margarita Oncins de Frutos), y NTP 438 del INSHT, Prevención del Estrés: intervención sobre la organización (Felix Martín Daza y Clotilde Nogareda).

- Creando vías para la exposición de sus quejas y participación en la gestión en las cuestiones que les afecten.
 - Armonizando la responsabilidad y autoridad del trabajador.
 - Fomentando la tolerancia, seguridad y justicia en el lugar de trabajo brindando oportunidades de interacción social.
 - Evitando incertidumbre en cuanto al futuro profesional.
- 4) **Adaptar los factores físicos del puesto de trabajo** a las capacidades, necesidades y expectativas razonables de los trabajadores:
- Modificaciones estructurales del lugar de trabajo: entradas, salidas, altura de las paredes, ventanas, etc.
 - Modificaciones acústicas y de vibración.
 - Modificaciones de iluminación
 - Eliminar o reducir exposiciones a factores físicos peligrosos
- 5) **Adaptar, en lo posible, el trabajo** a las necesidades y contingencias personales de los trabajadores y trabajadoras:
- Flexibilidad en los horarios: para atender necesidades y responsabilidades no relacionadas con el trabajo, evitar la tensión en los atascos o embotellamientos de tráfico.
 - El teletrabajo, para evitar desplazamientos innecesarios desde su domicilio al centro de trabajo, lo que favorecería la conciliación con sus obligaciones familiares.
 - Turnos rotatorios para el reparto equitativo de las tareas más penosas.
 - Facilitando su rehabilitación ante drogodependencias, etc.
- 6) Establecer **canales abiertos de comunicación e información** dentro de la organización de la empresa y en el lugar de trabajo, no solamente internos hacia los trabajadores del servicio sino también externos hacia los clientes o usuarios del mismo, especialmente ante situaciones de angustia y largos períodos de espera⁴⁰
- 7) **Establecer procedimientos de actuación ante situaciones de riesgo e incidentes constatados.** Bien mediante la apertura de expedientes o la puesta en marcha de protocolos a los que se hace referencia en el capítulo 6 o mediante procesos en los que se registran los incidentes y se realiza una investigación formal sobre los mismos

Las medidas de prevención secundaria, dirigidas hacia los individuos y no a la organización, normalmente se enfocan hacia la prevención y el cambio de actitudes de las personas. Las técnicas más comúnmente utilizadas son las siguientes:

⁴⁰ Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. OIT, OMS y CIE. Ginebra 2002.

1. Las técnicas de selección de personal para ocupar puestos de mando y responsabilidad sobre otras personas, con el fin de cerciorarse de que dichas personas no van a tener, previsiblemente, un comportamiento arbitrario e injusto hacia las personas que se encuentren a su mando.
2. La formación de los distintos sujetos o actores (trabajadores, supervisores y personal directivo) mejorando su capacidad para detectar situaciones potencialmente violentas e inculcar aptitudes que podrían neutralizar los conflictos, apoyar a los trabajadores que se estén rehabilitando. En esta labor el papel de los servicios de prevención puede resultar importante.
3. El diálogo y discusión entre los trabajadores. Es positivo establecer un sistema fluido de información y comunicación entre los trabajadores con el fin de eliminar rumores y falsas noticias. Por otra parte, una vez que se ha producido un incidente a veces se opta por no tratar nunca sobre el tema o incluso por negarlo. Estas vías difícilmente contribuyen a la solución del origen problema. Resulta más constructivo que se entable un proceso de diálogo y discusión informal entre compañeros de trabajo. Las discusiones y diálogos con personas ajenas al trabajo como familiares y amigos puede que no contribuya a la prevención del problema sino todo lo contrario⁴¹.
4. El desarrollo de técnicas de afrontamiento: codificación de respuestas de actuación ante situaciones de conflicto que se repiten o que son previsibles.
5. El ejercicio físico y técnicas de relajación.

Por último, **las medidas de carácter terciario** van dirigidas a la rehabilitación y recuperación de las personas cuya integridad física o psíquica ha sido dañada. En la actualidad esta función se lleva a cabo de forma individualizada por las personas afectadas ante personal especializado pero en ella no interviene el empresario y su servicio de prevención.

Varios factores pueden influenciar la efectividad de los intentos de rehabilitación de los trabajadores afectados por riesgos psicosociales: la naturaleza y origen de su estrés laboral y su consiguiente daño para la salud, el momento en el que la intervención rehabilitadora va a tener lugar, el compromiso y la implicación de la dirección de la empresa en los esfuerzos de rehabilitación y la situación del lugar de trabajo cuando el afectado retorne de su baja⁴².

No existe, al igual que en las otras medidas expuestas de carácter primario y secundario, un modelo ideal y universal de rehabilitación sino que hay que buscar la forma adecuada y más efectiva para cada contexto organizacional.

⁴¹ Guidelines on coping with violence in the workplace. CIE Geneva 1999. Manitoba Association of Registered Nurses. Nurse Abuse Report. Winnipeg, Canada 1989.

⁴² Best practice in rehabilitating employees following absence due to work-related stress. Prepared by The Institute for Employment Studies for the Health and Safety Executive 2003. Research Report 138.

Vamos a analizar a continuación varias técnicas de rehabilitación de la víctima o víctimas de daños a la salud por su exposición a riesgos psicosociales o estrés y violencia en el trabajo referidas en el estudio de la autoridad británica de seguridad y salud en el trabajo⁴³:

- a) Pronto contacto de la empresa o el servicio de prevención con la persona afectada:
 - a. una comunicación temprana del empresario o su representante con la persona que ha visto su salud dañada es fundamental para asegurar el mejor y más rápido retorno de la persona a su lugar de trabajo. Esta primera comunicación podría producirse en la primera semana de su baja, y con el fin mostrar el apoyo y la preocupación de la empresa hacia su empleado y no tanto para empezar a discutir las formas y los modos de retorno al trabajo. En todo caso ha de contar con el consentimiento del empleado, no es conveniente abordar a los trabajadores que no desean ser contactados.
 - b. Así mismo, transcurrido un tiempo prudencial desde la baja (normalmente de cuatro semanas), el servicio de prevención puede contactar con el empleado o éste puede dirigirse a él. Esta intervención tendría por objeto comenzar a indagar las causas que han podido producir el absentismo y facilitar e impulsar la voluntaria reinserción del trabajador en su puesto de trabajo.
- b) El servicio de prevención debe llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales sobre los hechos y circunstancias que han podido motivar la baja, tratando de identificar los factores de riesgo, valorando su incidencia y estableciendo medidas de orden primario y secundario para tratar de prevenir que vuelvan a ocurrir.
- c) Desarrollar de manera consensuada un plan de rehabilitación para el trabajador afectado. Este plan se debe comenzar a aplicar en un tiempo y ritmo apropiado a la situación concreta.

El compromiso y el acuerdo de la dirección de la empresa y los demás compañeros de trabajo sobre el contenido del plan de retorno es básico y fundamental para que este pueda llevarse a cabo con satisfacción. Debe evitarse cuidadosamente cualquier etiquetado de la víctima⁴⁴

También es básico que el plan se comience a ejecutar en un plazo no demasiado lejano desde la fecha de la baja por enfermedad, puesto que está demostrado que los trabajadores que inician su reincorporación después de un período de baja superior a los 505 días lo más probable que es que no logren su rehabilitación y recaigan en un “síndrome de incapacitación” para su trabajo.

Concretamos algunas de las medidas que podrían contenerse en este plan:

⁴³ Best practice in rehabilitating employees following absence due to work-related stress. Prepared by The Institute for Employment Studies for the Health and Safety Executive 2003. Research Report 138.

⁴⁴ Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. OIT, OMS y CIE. Ginebra 2002.

- a. Poner a disposición del trabajador afectado la posibilidad de utilizar intervenciones terapéuticas de comportamiento llevadas a cabo por especialistas.
- b. Una vez hecha la identificación y evaluación de riesgos psicosociales y determinadas las medidas preventivas adecuadas se pueden desarrollar opciones flexibles para la vuelta del trabajador a su puesto de trabajo. Las más comunes consisten en ofrecer al trabajador un retorno gradual y progresivo en cuanto al número de horas de presencia y de funciones que deben ser asumidas durante un período de tiempo.
- c. Otra opción es la de proporcionar al trabajador un refuerzo de sus recursos humanos y materiales para llevar a cabo su labor con mayor fluidez.
- d. Facilitar al trabajador una formación más adecuada sobre sus tareas o una mejor supervisión y apoyo tutelado sobre su trabajo en el período posterior a su reincorporación.
- e. Posibilitar, si ello fuera posible, que el trabajador en un principio pueda desarrollar parte de sus tareas en su casa y sin supervisión directa del empresario.
- f. Proporcionar la opción, si fuera posible, de traslado a un lugar de trabajo más cercano a su domicilio.
- g. Ofrecer al afectado un cambio temporal de puesto de trabajo hasta que su salud se recupere o las condiciones en su puesto anterior sean más favorables para su nueva acogida.

En cualquier caso, las medidas que finalmente decidan adoptarse han de ser adecuadas a la situación y tendentes a resolver los problemas que se han identificado y valorado. Nunca se deben aceptar como válidas medidas prefabricadas y abstractas, y ante esta situación es necesario subrayar la importancia del intercambio de información sobre buenas prácticas entre los diversos agentes o “benchmarking”⁴⁵.

También puede ser conveniente que la selección de las medidas más adecuadas se realice un modo participado⁴⁶

7.1.5. LA PLANIFICACIÓN PREVENTIVA Y EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS PREVISTAS

Una vez determinadas las medidas que se deben adoptar en la evaluación se debe realizar una planificación y ejecución de las mismas en las mismas condiciones

⁴⁵ Es interesante a este respecto consultar la NTP 596 del INSHT sobre la técnica de la mejora continua aplicada a la prevención: benchmarking de Beatriz Murillo y Work positive, a stress management approach for SMEs “How to tackle Psychosocial Issues and Reduce Work-related Stress”. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo 2002.

⁴⁶ Así resulta de la experiencia llevada a cabo en el Servicio Nacional de Salud británico. Se he una identificación general de riesgos y después se realiza un proceso de “traducción” de los problemas en medidas de resolución concretas por grupos de discusión, o en los denominados Círculos de Salud en Alemania (“How to tackle Psychosocial Issues and Reduce Work-related Stress”. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo 2002)

previstas para los demás riesgos en los artículos 8 y 9 del Reglamento de Servicios de Prevención, con la determinación de los recursos materiales, y humanos necesarios para llevarlas a cabo.

7.1.6. LA REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN SEGÚN LOS RESULTADOS

El Artículo 6 del Reglamento de Servicios de Prevención contempla la revisión de la evaluación ante determinados supuestos (daños para la salud, etc.). Sin embargo estamos ante otro punto crucial y peculiar de los riesgos psicosociales que sería el de revisar los resultados de la propia evaluación y de las medidas adoptadas para eliminar o reducir los factores de riesgo psicosocial.

Dada la interacción de muy diversos factores que confluyen en los procesos de identificación y valoración de estos riesgos es imprescindible realizar una prueba satisfactoria de la relación de causalidad existente entre los factores analizados y las medidas adoptadas⁴⁷

Sobre los sucesos de violencia y estrés es recomendable que exista un registro que recoja las características habidas de los diferentes tipos de hechos y circunstancias que lo han motivado cuyo acceso sea confidencial⁴⁸.

7.2.LA GESTION DE LA PREVENCIÓN POR EXPERTOS

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 30 y 31 de la LPRL y artículos 11 y siguientes del RSP el empresario ha de valerse de expertos en prevención de riesgos laborales con la titulación y los medios necesarios para llevar a cabo las actividades preventivas, bien ya sea el propio empleador en empresas de menos de seis trabajadores, trabajadores designados o servicio de prevención propio o ajeno.

Para el tratamiento de los riesgos psicosociales el RSP ha previsto la titulación superior en ergonomía y psicología aplicada. Para saber en qué casos se exige al empresario el recurso a un especialista superior el artículo 37.1 RSP establece al respecto que se requiere la participación de uno de estos técnicos para “la realización de aquellas evaluaciones de riesgos cuyo desarrollo exija el establecimiento de una estrategia de medición para asegurar que los resultados obtenidos caracterizan efectivamente la situación que se valora, o una interpretación o aplicación no mecánica de los criterios de evaluación”.

Para el tratamiento de los riesgos psicosociales el RSP ha previsto la titulación superior en ergonomía y psicología aplicada, dos especialidades que no tienen en principio nada que ver entre sí y que el legislador seguramente ha juntado por meras razones de economía.

⁴⁷ Research on Work-related Stress. Tom Cox, Amanda Griffith y Eusebio Rial-González. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2000).

⁴⁸ Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el trabajo (OIT)

En principio, cuando se trata de situaciones especialmente complejas se hace precisa la participación de un psicólogo, por lo que a falta de previsiones legales al respecto quedaría abierta a mi juicio la posibilidad de que los servicios de prevención puedan recurrir a la contratación externa de uno de estos expertos de acuerdo con lo que dispone el artículo 19 RSP.

7.3.LA CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Los representantes de los trabajadores juegan un papel básico en la detección e identificación de los riesgos psicosociales. No debemos olvidar que siempre resulta dificultosa la completa identificación de éstos por un técnico y que son los propios trabajadores los primeros en captar sus manifestaciones más tempranas, siendo el factor tiempo un elemento esencial para la buena resolución de los problemas que se planteen en los lugares de trabajo.

A este respecto, además de los derechos generales de consulta y participación en actividades preventivas previstos en la LPRL conviene destacar lo que dispone el artículo 5.1 RSP respecto de la posibilidad de consensuar con los trabajadores los criterios objetivos de valoración. A este respecto no debemos olvidar el valor relativo y cultural de los conceptos que se manejan en la valoración de riesgos psicosociales. Tal y como señala el informe de la Comisión Europea sobre el estrés laboral, las fuentes de mediciones de que disponemos varían de una empresa a otra o de un sector a otro o incluso de una región a otra, por lo que resulta justificable utilizar aquellos métodos de los que se disponga a nivel local.

7.4.LAS RELACIONES DE COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN CON EMPRESAS QUE OPERAN EN EL MISMO LUGAR DE TRABAJO

Por último, debemos de tener en cuenta que una buena parte de los riesgos psicosociales se originan en centros de trabajo de empresas múltiples en los que existen muchas parcelas sobre las que ninguna empresa por sí sola puede adoptar decisiones, situación ésta que puede hacer brotar muy diversos factores de riesgo psicosocial provocados por el bajo control sobre una parte importante de las tareas y la posibilidad de conflictos interpersonales.

Las empresas deben adoptar medidas de coordinación y cooperación que afecten a la organización común de su trabajo con el fin de prevenir estas situaciones potenciales de riesgo de acuerdo con el artículo 24.1 LPRL y el RD 171/2004.

8. LAS ACCIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

8.1.LAS ACCIONES DE PROMOCIÓN

Las acciones de promoción corresponden a las entidades autonómicas de seguridad y salud en el trabajo y las mismas pueden consistir en la realización de

experiencias piloto en sectores o empresas especialmente afectadas por los riesgos psicosociales.

8.2.LAS ACCIONES DE CONTROL

Las acciones de control corresponden también en este ámbito a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, siendo en todo caso el mismo el procedimiento de admisión de denuncias e investigación de los hechos.

Las particularidades van referidas, en primer lugar, a la posibilidad de dictar requerimientos de prevención de riesgos laborales que especifiquen las medidas correctoras y el plazo adecuado para efectuarlas, casi siempre referidas a las obligaciones de gestión de riesgos laborales que antes hemos descrito.

La segunda particularidad se refiere al procedimiento sancionador en el orden social que en este caso reviste características propias.

El procedimiento sancionador puede ser el ordinario, dirigido a empresas privadas y respecto a su personal laboral que puede llegar a concurrir con la apreciación de infracciones laborales, dándose las siguientes situaciones:

- Que concurra una infracción laboral muy grave con una de las infracciones graves previstas en la LISOS sobre las obligaciones de gestión de riesgos laborales (falta de evaluación –Art. 12.1.- . falta de planificación de medidas – Art. 12.6-, falta de formación del personal – Art. 12.8-, etc) en cuyo caso y por aplicación del artículo 4 del RD 1398/1993 de la Potestad Sancionadora de la Administración Pública se aplica solo la infracción más grave.
- Que por el contrario no exista esa concurrencia y solo se demuestre la existencia de una actitud pasiva del empleador respecto a una situación de riesgo psicosocial derivada de la organización y ordenación del trabajo o el entorno de relaciones sociales sin que se aprecien infracciones laborales, en cuyo caso se podría iniciar el procedimiento sancionador por la infracción de las citadas obligaciones de gestión de la prevención.

El otro procedimiento de control es el especial de las administraciones públicas cuya naturaleza no es sancionadora sino solamente de requerimiento de medidas correctoras, en este caso las ya referidas de la gestión del riesgo. En este caso concurren algunas circunstancias que hacen difícil el tratamiento de estos temas:

- En primer lugar, la concurrencia con la potestad sancionadora disciplinaria que corresponde a la Inspección de Servicios del Organismo Público. En principio esta función sería distinta a la que es propia de la Inspección de Trabajo puesto que esta última solo incide sobre las medidas de prevención y protección y no sobre aspectos sancionadores.
- A la hora de dictaminar sobre las medidas correctoras hay que tener en cuenta que la Administración Pública se encuentra limitada en sus facultades de

dirección por la aplicación de unos mecanismos garantistas de los derechos de los funcionarios públicos y especialmente de la inamovilidad en sus puestos de trabajo. Las reglas de derecho administrativo que regulan estas cuestiones no pueden ser alteradas por la acción de control externo que corresponde a la Inspección de Trabajo.

9. EL ENFOQUE JURÍDICAMENTE INTEGRADO DEL ACOSO LABORAL

Y así llegamos a la conclusión de que el acoso laboral, en sus distintas versiones, es una conducta que en primer lugar fue estudiada por los psicólogos e incorporada por éstos a la legislación de seguridad y salud en el trabajo o prevención de riesgos laborales como así ocurrió con la Ordenanza sueca sobre acoso laboral de 1993, con el objetivo de buscar la prevención de las situaciones de acoso laboral a través de medidas de ordenación y organización del trabajo y la protección de las personas dañadas por esas conductas procurando su reinserción en la vida laboral.

Que con posterioridad, el problema ha sido enfocado por los juristas clásicos como una vulneración de los derechos fundamentales y laborales, en particular los derechos a la intimidad, la integridad moral o dignidad en el trabajo, y la igualdad de trato y no discriminación, del que se derivarían consecuencias en la relación contractual, en el derecho civil, laboral y también punitivas en el derecho penal y administrativo sancionador.

Esta relación dialéctica entre ambos enfoques jurídicos no ha sido aún bien asumida. Los que aplican la legislación de prevención de riesgos laborales ven que su labor resulta incomprendida por quienes buscan en ella una sanción de las conductas que consideran vejatorias, humillantes y en suma vulneradoras de los derechos fundamentales. En cambio algunos de quienes se ocupan de la protección y salvaguardia de los derechos constitucionales y de la relación laboral llegan incluso a considerar que en esta materia no es de aplicación la normativa de prevención de riesgos laborales dejando así intacto el escenario en el que han ocurrido los hechos y la situación de grave perturbación para la salud de las personas afectadas.

Ambas visiones son parciales y necesitan ser complementadas. Las situaciones de acoso necesitan, por lo general, de una respuesta en ambos órdenes. Habrá ocasiones en que se determine que no existe vulneración de derechos laborales pero ello no significa que no sean de aplicación las normas generales de gestión de la prevención de riesgos psicosociales y que se deba analizar cuáles han sido las causas que han conducido a un clima de violencia psicológica en el trabajo. Puede ocurrir también que la situación requiera solamente de una respuesta desde la perspectiva clásica de los derechos laborales, especialmente cuando se trate de hechos y actos aislados pero de suficiente entidad y gravedad, y en cambio al obedecer a actitudes, comportamientos o conductas recurrentes las acciones de prevención no resulten pertinentes. Por último, puede darse el supuesto de que ambas respuestas sean pertinentes, en cuyo caso las dos han de ser puestas en acción, cada una de ellas en su ámbito y con sus propios efectos.

Esta respuesta integrada es la que se trata de poner en marcha en el Código de Trabajo francés, la Ley belga de 2002 y el Convenio Colectivo de los trabajadores

de la Organización Internacional del Trabajo. Los mecanismos de prevención se basan, por un lado, en el uso de las técnicas propias de resolución de conflictos que son propias del derecho laboral, tales como la conciliación, la mediación y el arbitraje, pero abordados de forma rápida y sumaria con el fin de que el conflicto no se enquiste ni tenga ramificaciones indeseadas. Y por otro, en el uso de la técnica de la gestión de riesgos psicosociales con el fin de identificar los problemas, prevenirlos y dictar medidas de protección de la salud de los trabajadores.

En España el único organismo que puede dar esta doble respuesta, porque trabaja en ambas vertientes, es la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, con la única salvedad de los funcionarios públicos sobre los que solamente puede actuar de materia de prevención de riesgos laborales con el consiguiente riesgo de que sus acciones solo puedan abordar una de las vertientes del problema.