

LA SALUD PSICOLÓGICA Y SOCIAL DE LOS TRABAJADORES: PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La organización de la prevención debe tener muy en cuenta la existencia de estos riesgos. Aunque el análisis que se va a efectuar se centre tan sólo en la vertiente preventiva, resulta necesario previamente definirlos en general y con referencia específica a los más conocidos. En esta labor deben utilizarse como herramientas las fuentes de derecho, y en particular la doctrina judicial, y los conceptos de las ciencias de la salud en la medida en que hayan sido juridificados al recibirse en aquéllas. Por más que en esta materia, como en otras, proliferen las técnicas de derecho no vinculante –recomendaciones, códigos de buenas prácticas, acuerdos sin eficacia normativa-, los mecanismos más tradicionales también desempeñan un importante papel. E incluso ciertos instrumentos de carácter técnico, que emanan de los organismos públicos vinculados a la prevención de la salud y seguridad laborales –muy en particular, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo- y que se utilizan como cánones del cumplimiento de los deberes y de las obligaciones preventivas. Por ejemplo, la Nota Preventiva 476 del INSHT, que define el acoso sexual, es citada en alguna sentencia –vg. STSJ de Cantabria de 3 julio 2006 (AS 2006\2275)-.

Por supuesto que los aspectos reparadores de estas concretas patologías han ocupado la mayor parte del terreno de juego en el discurso jurídico. Muy en particular, en torno al concepto de accidente de trabajo y sus consecuencias en materia de Seguridad Social. También ha habido espacio para los aspectos de responsabilidad contractual, tasada o no, ya sea por una negligencia o un incumplimiento ordinarios, ya por la violación de un derecho fundamental. Pero tampoco ha quedado inédito el aspecto que interesa aquí, y se ha argumentado suficientemente, tanto en la doctrina judicial como en la científica, sobre los aspectos preventivos relacionados, entre otros, con el estrés, el *burn-out* o el *mobbing*.

I. CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En términos aproximativos, alguna sentencia los define como aquellas enfermedades que afectan al estado anímico o psíquico de una persona y se producen con motivo u ocasión de su trabajo -STSJ del País Vasco de 8 mayo 2007 (rec. nº 511/07)-. Sin perjuicio de que confunda el riesgo con su consumación, tiene la virtud de poner el acento en el bien amenazado, que es la salud anímica o psíquica. Bien alejada de otras definiciones orientadas en los agentes potencialmente lesivos -“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” (URRUTICOETXEA BARRUTIA, M., 2007:73), pero que completan la anterior al poner de relieve que el riesgo psicosocial puede traer consecuencias lesivas de carácter físico. Por consiguiente, no deben identificarse los riesgos por sus consecuencias, sino más bien por su origen o acaso por sus factores desencadenantes. Por lo que respecta al origen, tampoco es del todo exacto afirmar que los elementos físicos no contribuyen, pero sí lo es expresar que no constituyen la fuente fundamental de su existencia, sino más bien otros más relacionados con aspectos subjetivos de tipo individual o colectivo. Es decir, en el medio de trabajo ostentan mayor relieve aspectos tales como la organización del trabajo o las relaciones personales que las condiciones materiales que constituyen el entorno de la prestación de servicios, sin despreñar, por supuesto, éstas.

La propia subjetividad de la persona expuesta resulta fundamental, porque determina una mayor o menor exposición. El concepto “trabajador especialmente sensible”, como se va a ver, desempeña en esta materia un papel fundamental. No se trata tan sólo de su carácter o configuración psicológica, sino también de las expectativas que se haya formado en relación con su trayectoria profesional, de sus capacidades o de la percepción subjetiva que tenga de su posición en el mercado de trabajo. Que sea más vulnerable a la violencia no determina que lo sea a la frustración de sus objetivos en el ámbito laboral o que responda de forma igualmente intensa a los distintos estresores.

Realzando esta idea, algún pronunciamiento judicial diferencia, entre los desencadenantes de las enfermedades psicosociales, los vinculados al puesto de trabajo y las variables de carácter personal -STSJ de la Comunidad Valenciana de 21 junio 2006 (AS 2006\3450)-. Precisamente por esta importancia de lo individual, es casi un lugar común destacar la incidencia de estos riesgos en el sector servicios, y muy en particular en ámbitos en los que se produce un fuerte contacto con los usuarios o los clientes.

Los factores desencadenantes –esto es, los estresores- son, pues, muy variados entre sí, en la medida en la que en los riesgos psicosociales interaccionan elementos heterogéneos en la existencia y actualización del riesgo. Hay factores muy diversos, que se conjugan y que pueden afectar a la salud de las personas trabajadoras. Resulta muy difícil realizar una clasificación, porque habría que tomar en consideración circunstancias de índole preventiva general, pero añadir otras adicionales. Los riesgos convencionales de todo tipo de la política de seguridad y salud en el trabajo también desempeñan un papel relevante. Pero debería añadirse que, por encima de otros, tienen un relieve singular factores relacionados con las condiciones de trabajo y, en particular, con la organización y con las políticas de personal. Por ejemplo, y sin ningún afán de describir un panorama general, la categoría profesional, las funciones desempeñadas o la escasez de personal. Lo cual pone de relieve la importancia que puede tener incidir en los aspectos colectivos de la prevención, por más que la actualización de los riesgos de esta naturaleza depende en gran medida, como ya he anticipado, de factores subjetivos, pertenecientes a la esfera individual e íntima de las personas trabajadoras.

Por otra parte, como quiera que dependen de una multiplicidad de factores, resulta excepcional que la causación de un daño pueda atribuírsele en exclusiva a un factor o elemento desencadenante, sino que obedecerá casi siempre a una multiplicidad de ellos, más o menos relacionados entre sí. Desde la perspectiva de las empresas, esta circunstancia dificulta la evaluación y la planificación de la actividad preventiva. Pero, desde el punto de vista de los trabajadores, va a complicar bastante que pueda apreciarse el carácter laboral de la contingencia.

De hecho, la doctrina judicial, como es bien conocido, siempre ha encontrado dificultades en decidir que las enfermedades de trabajo tales como el estrés o alguna de sus variantes –vg., el *burn-out*- obedecen en exclusiva a la ejecución de la prestación de servicios, salvo en los casos en los que los pronunciamientos se basan casi únicamente en la pericial médica.

Evidentemente, hay estudios científicos que agrupan, sistematizan y jerarquizan los factores desencadenantes, que abordan el origen de los riesgos psicosociales y que proponen medidas técnico-organizativas de prevención y de restablecimiento de la seguridad y de la salud (vg., ABAT DINARÉS, J., 2005:88). En la medida en que tales estudios no proyectan reflexiones jurídicas, su consideración debe limitarse a los debates técnicos, y no al análisis de derecho que corresponde en estas páginas.

No parece procedente hablar de un número cerrado de riesgos psicosociales, sino más bien debe reconocerse que algunos tienen mayor presencia o acaso han sido mejor identificados y definidos. Parece plausible admitir que el estrés constituye un concepto general, el resultado de los factores psicosociales proyectados hacia el trabajador y el desencadenante inmediato de la enfermedad o de la alteración de la salud. Y que admite variantes en función de cómo se manifiesta –vg, fatiga profesional o *burn-out*- o de su causa en una actividad intencionada y sistemática de un agente –en general, violencia en el trabajo y las diversas formas de acoso-. Con todo, debe reconocerse que la aproximación que se haga a los conceptos desde el punto de vista del derecho tiene que ser instrumental y aceptar, como punto de partida, los conceptos tal y como los diseña la psicología. Asimismo, debe partirse de la idea, recogida en múltiples decisiones judiciales, de que no resulta fácil deslindar en la práctica unos conceptos y unas situaciones de otras, pues muchas veces aparecen hechos en los que se entremezclan elementos de unos y otros riesgos o que pueden considerarse a caballo entre ellos. U otras circunstancias en las que no resulta del todo sencillo diferenciar, vg., entre situaciones de violencia en el trabajo y otras que sólo pueden calificarse de conflicto interpersonal –al

respecto, vg., STSJ de Cantabria de 3 julio 2006 (AS 2006\2275). También, STSJ de Madrid de 11 abril 2007 (AS 2007\2669)-.

1. El estrés

Acaso por su carácter más inespecífico que los demás, muchas veces desempeña un papel subsidiario, de modo tal que la doctrina judicial lo aprecia en defecto de otros, y muy en particular de las situaciones de violencia en el trabajo. Se aduce, por ejemplo, que “las conductas de violencia psicológica calificables como acoso ambiental y las situaciones de mero conflicto interpersonal son causas de estrés y desequilibrio psíquico, que no son fácilmente diferenciables” -STSJ del País Vasco de 20 febrero 2007 (AS 2007\1579)-.

En términos generales, alguna sentencia aproxima una definición del estrés, como “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento del individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” - STSJ de Madrid de 11 abril 2007 (AS 2007\2669)-. Una vez más, la definición desliza cierta mezcla de planos, entre el propio estrés y su sintomatología, de la cual luego se derivan una serie de disfunciones, cuyo análisis no debe ocupar ahora la atención. Desde un punto de vista más de relación causa-efecto, se ha dicho que constituye una reacción emocional, fisiológica o de conducta a los aspectos adversos y dañinos del trabajo, la organización y el entorno laboral (COLLADO GARCÍA, L COLLADO GARCÍA, L., 20005:16). En todas estas aproximaciones al concepto, recogidas de las fuentes jurídicas, se apela, como no podía ser de otro modo, a las Ciencias de la Salud y a la psicología, de las que tratan de acoger y aplicar sus conocimientos (vg., ROMERO RÓDENAS, M^a.J., 2005:16).

Conviene traer a colación el Acuerdo Marco Europeo sobre el estrés laboral, al que se hará referencia *infra*, pues ofrece pautas descriptivas de interés, entre otras la aseveración de que no constituye una enfermedad, pero puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud si la exposición se prolonga en el tiempo. O de que no todas las manifestaciones de

estrés en el trabajo pueden ser consideradas como estrés ligado al trabajo, pues puede originarse fuera de su entorno, pero alterar las pautas de comportamiento del trabajador y reducir su eficacia o rendimiento.

Realmente, la doctrina judicial pone sobre la pista del carácter sumamente heterogéneo de los factores que lo provocan. En este sentido, puede citarse algún caso curioso, en relación con la hipoacusia de cierto demandante, en relación con una pretensión de cambio de puesto de trabajo -STSJ de Cantabria de 27 julio 2006 (AS 2006\2617)-. Argumenta la Sala que el factor estresante es la atención al público “ya que genera un estrés agudo permanente que condiciona la sintomatología en la esfera depresiva por agotamiento psíquico, anímico y emocional”. U otro –uno de los pocos de los que conoció el TS en unificación de doctrina- en el que el estrés del demandante se había producido a causa de su profesión –Ertzaina-, y de la prestación ordinaria de sus servicios, que le había acarreado recibir insultos, agresiones y amenazas, todo lo cual a la postre le produjo un fuerte deterioro de su salud y una incapacidad temporal - STS de 18 enero 2005 (RJ 2005\1157)-. Se trata, en resumen, de que el estrés constituya un síndrome reactivo a cierta conflictividad laboral existente, cuyo origen puede resultar enormemente diverso. Pero un síndrome de causalidad abierta, ya se trate de factores físicos, psicosociales, personales o de otro tipo (URRUTICOETXEA BARRUTIA, M., 2007:80). No podía ser de otro modo, dado su carácter abierto e integrador de varios riesgos particulares.

Por lo demás, es común distinguir un componente positivo de otro negativo, así como de referirse a un estrés positivo y a otro pernicioso. Sin perjuicio de la pertinencia de esta clasificación, no debe ahora profundizarse en ella, cuando menos desde la perspectiva preventiva desde la que quiere abordarse el análisis.

2. El burn-out

Claramente, se concibe como una especialidad y una variante del estrés. Recogida en la casuística judicial, puede apelarse a la siguiente definición: “un

tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo...existiendo un impedimento para la realización eficaz de todas las actividades que impliquen carga emocional que el paciente no puede asumir, especialmente las relacionadas con la prestación de servicios donde las relaciones con otras personas constituyan el eje central del trabajo y la prestación pueda ser una experiencia altamente emocional” (véase MARTÍNEZ DE VIERGOL LANZAGORTA, A., 2005:215). Probablemente, el factor más decisivo de este concepto resida en su específica conexión con las relaciones que la persona trabajadora deba establecer en la prestación de sus servicios con clientes o usuarios, lo cual nuevamente dirige la atención de modo abrumadoramente mayoritario al sector servicios. En realidad, y sin entrar en detalles más propios de la psicología, puede describirse mejor la situación de riesgo como la del individuo que se encuentra en una posición intermedia entre la dirección de la empresa y los destinatarios del producto, y que recibe una presión en ambos sentidos que le desencadena la situación de estrés.

Además el síndrome del “quemado” presenta la característica especial de que incorpora un estado anímico de insatisfacción personal y de frustración, de una distancia inmensa entre las altas expectativas depositadas en la actividad profesional y la modestísima o nula sensación de satisfacción o de bienestar que produce el desempeño real. Quien lo padece se siente, además, impotente para incidir en la realidad y variar la situación, y las más de las veces externaliza la responsabilidad en un tercero normalmente ligado a la cadena de mando. Porque la persona que se encuentra en esta situación, por lo general, cuenta con una historia personal de alto compromiso en el proyecto de la empresa y se ha involucrado en situaciones emocionalmente exigentes, durante un tiempo prolongado –en este sentido, en STSJ de Cataluña de 20 enero 2005 (AS 2005\31)-.

Conjugando gran parte de los factores descritos, se ha dicho que se trata de un síndrome de agotamiento físico y mental intenso, que resulta de un estado de estrés laboral que se ha cronificado o de una frustración prolongada. Según la Psicología del Trabajo y la Medicina Forense, es un trastorno por

inadaptación al medio laboral, que se expresa en un cansancio emocional - pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento y fatiga subjetiva-. La persona “quemada” carece de ánimo y manifiesta una falta de realización personal, se siente una persona inútil y, por consiguiente, se desinteresa por las tareas que ha de abordar, las cuales considera cada vez más rutinarias e intrascendentes. Con este panorama, se enajena del entorno socio-laboral y experimenta ansiedad y depresión –véanse estas ideas expresadas en STSJ de Navarra de 20 julio 2006 (AS 2007\161)-.

Por consiguiente, y al margen de las medidas preventivas que deba adoptar la empresa, hay una circunstancia que deslinda claramente este riesgo de otros circunscritos al concepto de violencia en el trabajo, que es la falta de un dolo específico del hipotético agente –así lo refiere, entre otras muchas, STSJ Andalucía/Granada de 10 enero 2007 (rec. nº 2198/06). También, STSJ de la Comunidad Valenciana de 21 junio 2006 (AS 2006\3450)-. La empresa, el resto del personal o los usuarios o clientes que se integran en el entorno laboral del trabajador pueden tener cierto grado de culpa en la actualización del riesgo, pero esa culpa es puramente coyuntural. Nadie pretende anular al individuo, sino que más bien el entorno más o menos hostil le desencadena un proceso patológico, dependiente además de unas importantes circunstancias subjetivas. En la violencia, por el contrario, la voluntad específica de dañar y de anular a la víctima resultan esenciales, como va a apreciarse enseguida. En el *burn-out*, así pues, el elemento intencional está, en principio ausente -STSJ de Navarra de 20 julio 2006 (AS 2007\161) y de Andalucía/Granada de 10 enero 2007 (rec. nº 2198/06)-.

Lo dicho, ya de por sí, complica en no pequeña medida que se aprecie el sesgo exclusiva o fundamentalmente laboral del riesgo actualizado, por más que en no pocas sentencias sí que se ha considerado como enfermedad de trabajo. Pero hay otro rasgo característico que dificulta más el debate jurídico en torno suyo: se trata de su distancia muy grande de una lesión súbita o inesperada. Su gestación es lenta, y por acumulación, lo cual, por lo demás, comparte con los otros riesgos psicosociales. Se han descrito cuatro fases

evolutivas diferenciadas: la primera, idealista, caracterizada por un alto nivel de energía y por unas fuertes expectativas depositadas en el trabajo. La segunda, de sobre esfuerzo, a lo largo de la cual el trabajador advierte que sus empeños no lo conducen a conseguir sus objetivos, ni obtiene un reconocimiento suficiente por su implicación. La tercera, de desilusión y frustración, acompañadas de fatiga, pero en la cual todavía incrementa su esfuerzo, aún a la espera de que toda su implicación alcance la recompensa merecida. Y la cuarta, de desmoralización y derrumbe definitivos, en la que se pierde de forma definitiva el interés por el trabajo y se pierde la propia capacidad de trabajar, además de la de relacionarse socialmente con el entorno laboral. Una descripción de estas cuatro fases se encuentra en STSJ de Cataluña de 20 enero 2005 (AS 2005\31). Se expresan seguidamente los síntomas de este trastorno, tanto de carácter físico (fatiga, problemas de sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales), como psicológicos (irritabilidad, ansiedad, depresión...), de conducta (actitud agresiva y defensiva) y absentismo en el trabajo, falta de rendimiento, de concentración, aislamiento, baja de la autoestima, abandono, melancolía, tristeza, neurosis, psicosis, irritabilidad, aburrimiento, pérdida del idealismo y frustración.

3. El acoso

La literatura que se ha elaborado sobre el particular ha sido mucho más copiosa que sobre los anteriores riesgos. Además, el legislador interno, y también el comunitario, lo han regulado de forma más o menos sistemática, aunque a partir del concepto de discriminación. Ha habido una doctrina bastante abundante que lo ha tratado en su vertiente lesiva de derechos fundamentales y que ha insistido bastante en la vertiente reparadora desde la lógica del contrato de trabajo –entre otras, STSJ de Cataluña de 31 enero 2005 (AS 2005\446)-. Pienso que la aproximación sectorial de las Directivas comunitarias, desde las concretas causas de discriminación tratadas, ha tenido el valor de resaltar el carácter pluriofensivo del acoso y su alta incidencia en ciertos colectivos especialmente desfavorecidos, de lo cual debe deducirse, como más tarde se dirá, que los componentes de los grupos discriminados

deben considerarse trabajadores especialmente sensibles al riesgo de acoso, desde la perspectiva del art. 25 de la Ley 31/1995, de 8 noviembre. En la medida en la que las fuentes resultan más conocidas, no es necesario extenderse demasiado en este apartado, aunque sí para incidir en su perspectiva de riesgo laboral. Por lo tanto, prescindiendo de otras definiciones, puede hacerse alusión a la que aporta el INSHT, que además ha sido acogida por la doctrina judicial: *“la situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo”* -STSJ Galicia de 9 diciembre 2005 (rec. nº 5436/05)-. También, a la más sintética que aporta el Acuerdo Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo, al que se hará más extensa referencia posteriormente (un comentario al mismo en CAVAS MARTÍNEZ, F., 2007): *“existe acoso cuando de uno o más trabajadores o directivos, repetida y deliberadamente, se abusa, se les amenaza y/o se les humilla en circunstancias relacionadas con el trabajo”*.

Evidentemente, las situaciones de violencia en el trabajo son generadoras de estrés y desequilibrio físico, como han puesto de manifiesto no pocos pronunciamientos judiciales -por citar sólo un ejemplo, STSJ del País Vasco de 20 febrero 2007 (AS 2007\1579)-. En la tipología del acoso, ya se trate de su vertiente jerárquica -*bossing*- u horizontal, entre compañeros de trabajo, siempre prevalece el sesgo intencional del agente, ausente en otros riesgos psicosociales -véase, vg., STSJ de Galicia de 23 noviembre 2005 (rec. 4926/05) o STSJ de Navarra de 20 julio 2006 (cit.)- Este dolo específico implica un tratamiento preventivo diferenciado, en la medida en la que la fuente del riesgo no es casual, sino que emerge en el ámbito de las organizaciones sociales de un modo más planificado. Por consiguiente, la eliminación y tratamiento del riesgo debe ser de respuesta a unas conductas que deben ser previstas, en toda la estructura jerárquica de la empresa. Dicho en otras palabras la propia definición del sistema clasificatorio, la cadena de mando y las relaciones de subordinación deben ser tomadas en consideración.

La actividad de acoso es, por definición, hostil, y se manifiesta en actuaciones que, analizadas de modo aislado, pueden considerarse irrelevantes, pero que, por su reiteración, delatan su intencionalidad y multiplican sus efectos perniciosos -STSJ de Cantabria de 3 julio 2006 (cit.)- Por consiguiente, el acoso se traduce en una actividad sistemática y de tracto continuado que se prolonga en el tiempo. Constituyen elementos básicos su carácter complejo, continuado y predeterminado -cfr. estas notas en STSJ de Galicia de 23 noviembre 2005 (cit.)- Así configurándose, debe reconocerse que su existencia denota, en mayor o menor grado y cuando menos, una falla de los sistemas de prevención y vigilancia de la empresa, ya se trate de un acoso jerárquico u horizontal. Porque refleja un grado de enconamiento superlativo en las relaciones interpersonales, más allá de lo que implica un mero ejercicio arbitrario del poder o de las funciones directivas. Esta forma de violencia es algo más: al sujeto agente le mueve la intención deliberada de hostigar a la víctima -STSJ de Madrid de 31 marzo 2006 (AS 2007\455)-.

Desde otro punto de vista, la víctima del acoso cobra relevancia como persona individualmente perseguida, porque existe un motivo de fondo en la elección del sujeto pasivo que no resulta aleatorio. El acoso moral repudia lo colectivo. Bien es cierto que, en algún caso de hostigamiento más ambiental, el receptor de la agresión puede ser un colectivo, pero normalmente en estos casos incluso puede faltar la intencionalidad lesiva. A modo de ejemplo, los repertorios de doctrina judicial contemplan no pocos casos de carteles de contenido sexual expuestos en el centro de trabajo, o de pase de videos de contenido pornográfico en ciertos trabajos con gran contenido de tiempo a disposición en el que no hay prestación efectiva de servicios. Pero estos supuestos se escapan de la regla general, incluso en la legitimación activa para demandarlos – no repudian la idea de una organización sindical demandante-, y también en el propio objeto de la pretensión, pues incluso puede tratarse de un conflicto colectivo.

Muchas veces, acaso se seleccione a la víctima por una pertenencia, pero la actividad de hostigamiento se centra en ella y prescinde del grupo. Por más

que la prevención del acoso debe partir de la evaluación del sistema organizativo de la empresa y de los compartimentos estancos que puedan existir en él, y por más que la vertiente colectiva siempre deba prevalecer como principio básico de la prevención de riesgos laborales, resulta trascendente preguntarse sobre los móviles del sujeto acosador, porque a través de ellos pueden detectarse especiales sensibilidades en las personas. Algunas ya han sido sugeridas anteriormente, en términos de pertenencia a un colectivo vulnerable a la discriminación por cualquiera de las causas especialmente perseguidas. Pero podrían postularse otras, más bien centradas en la existencia de ciertos estereotipos de trabajadores particularmente denostados a causa de unas peculiaridades especialmente “ofensivas” para quien o quienes ejercen el acoso. Cualidades como un particular éxito profesional, una competencia generalmente reconocida o una destacada capacidad de aprendizaje, entre otras muchas, pueden producir cierta respuesta en términos de violencia en el trabajo por parte de quien considera a la víctima un rival o un obstáculo en su propia carrera profesional. Estas –y otras- circunstancias pueden identificar mejor a personas más expuestas, de entre todo el colectivo de trabajadores. Porque no deja de ser un mito, por más que generalmente admitido, que el sujeto acosado es de naturaleza débil y frágil al entorno laboral que lo rodea. Bien al contrario, aunque no puede predicarse esta afirmación con un valor absoluto, la víctima normalmente se caracteriza por su fortaleza (insistiendo en esta idea, LOY, G., 2005:251). El débil no suele ser rival de entidad para el acosador. Aunque también el acoso tiene una vertiente simbólica que produce conductas hacia los miembros de ciertos grupos sociales, como antes se ha descrito, en cuanto a la vertiente discriminatoria del acoso.

Pero también es verdad que el acoso ostenta una dimensión colectiva. El acosador cuenta –o prende contar- con el beneplácito del grupo. Este escenario -colectivo, o más bien plural-, se manifiesta también en su parte activa. Cuando menos, y al margen del acoso vertical, la complicidad en la conducta violenta resultará necesaria en la mayoría de las ocasiones. El aislamiento de la víctima requiere de resortes que afectan al grupo y que trascienden a la persona que

ejerce la violencia. Por consiguiente, la prevención del acoso y su posterior represión tienen que tener en cuenta este plano del problema. En contraste con otras situaciones similares o más específicas, como por ejemplo el acoso sexual de chantaje o intercambio, la violencia propia del acoso moral ostenta un carácter menos confidencial, en el cual el entorno de la empresa cobra un relieve mucho mayor.

Finalmente, debe reseñarse que casi todas las fuentes insisten en el carácter sistemático y de tracto sucesivo del acoso. Sin que quepa ahora discutir este rasgo definitorio, resulta claro que no todas las formas de violencia necesitan perpetuarse en el tiempo, puesto que cabe que sean súbitas y aisladas, pero de una fuerte intensidad y contundencia. Lo cual debe también considerarse en el diseño y ejecución de las políticas preventivas, pues podría suceder que la protección frente al acoso relajara la lucha contra otras formas menos repetidas de violencia. Lo cual, sin duda, implicaría una gran ineficacia de cualquier política preventiva. Como bien expresa el Acuerdo europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo –del cual de inmediato se pasa a hacer referencia-, *“existe violencia cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo”*.

II. LA NORMATIVA PREVENTIVA EUROPEA: LOS ACUERDOS DE 2004 Y DE 2007.

Es evidente que las Directivas que desarrollaron el art. 118 A del Tratado, en su redacción originaria procedente del Acta Única Europea, no centraron su atención fundamental en los riesgos psicosociales. Omitiendo ahora las referencias a documentos no vinculantes, hay que recordar cómo la Directiva Marco 89/391/CEE, de 12 junio se expresa en términos sumamente genéricos, dándose por descontado que los mismos deben ser parte integrante de la política preventiva que va a desarrollarse en una organización productiva. Sin

que haya ninguna Directiva dictada bajo esa habilitación material que tenga una vinculación directa con aquéllos.

Pero no es hasta los años 2000 cuando se aprueban los dos instrumentos más importantes que enfocan dichos riesgos desde una vertiente preventiva. Ambos ostentan la condición de Acuerdos Comunitarios, aprobados al amparo del art. 139 del Tratado. El primero, el Acuerdo Marco sobre el estrés laboral, firmado el 8 octubre 2004 y el segundo, el Acuerdo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo, de 26 abril 2007.

Con respecto al primero, ya en sus primeros pasajes destaca que el estrés ligado al trabajo constituye una preocupación tanto para los empleadores como para los trabajadores, máxime cuando cualquier centro de trabajo y cualquier persona pueden ser, respectivamente, escenario y sujeto paciente de este riesgo laboral. Y pone de manifiesto que tratarlo puede conducir a una mayor eficacia y a una mejora de la salud y de la seguridad en el trabajo, con los consiguientes beneficios económicos y sociales para las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. A partir de lo cual, se plantea como objetivo el incremento de la sensibilización de empresas, trabajadores y sus representantes acerca de la cuestión del estrés ligado al trabajo a fin de promover un marco que les permita identificar, prevenir y manejar los problemas que lleva consigo.

Resulta de gran interés el pasaje dedicado a la identificación de los problemas de estrés relacionado con el trabajo, en la medida en que da pautas para evaluarlo y, por consiguiente, prevenirlo. Circunstancias tales como un elevado nivel de absentismo, de rotación de personal, de frecuentes conflictos o quejas de los trabajadores, constituyen signos evidentes de que puede haber un problema de esta naturaleza. A partir de ahí, su identificación ha de exigir el análisis de elementos variados: la organización del trabajo y los procesos (acuerdos de tiempo de trabajo, grado de autonomía, adecuación de las capacidades del trabajador a las necesidades del trabajo, volumen de tarea), las condiciones y el entorno del trabajo (mayor o menor exposición a comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas...), la

comunicación (incertidumbre respecto a lo que se espera de uno mismo, perspectivas de empleo, cambios previsibles...) y, por supuesto, los factores subjetivos propios de cada trabajador (presiones emocionales y sociales, sentimiento de no poder hacer frente a las situaciones, impresión de no ser apoyado, etc.)

El Acuerdo adopta un enfoque claramente preventivo, en la lógica de las Directivas comunitarias de seguridad y salud en el trabajo. Identificado el problema, deben tomarse las medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. El establecimiento de las medidas apropiadas es competencia y responsabilidad del empresario, aunque los trabajadores han de participar y colaborar directamente y a través de sus representantes. Porque la obligación legal de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores enunciada en la Directiva Marco se aplica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo, en la medida en que provocan un riesgo para la salud y para la seguridad. Correlativamente, los trabajadores están vinculados por el deber general de respetar las medidas de protección que han sido definidas por la parte empleadora.

Por supuesto, estos problemas deben ser abordados en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales, de la que debe orientarse la definición de una política sobre el estrés diferenciada y/o de medidas específicas que apunten a los estresores identificados.

Las medidas para prevenir, eliminar o reducir el estrés en el trabajo pueden ser muy diferentes y concebirse como colectivas, individuales o mixtas. Pueden introducirse a modo de iniciativas específicas o en el marco de una política antiestrés de carácter más general. El Acuerdo sugiere recurrir a expertos exteriores cuando las competencias requeridas en la empresa resultan insuficientes. Y, una vez implantadas, dichas iniciativas deben ser objeto de revisión periódica, con el fin de evaluar su eficacia, su óptimo funcionamiento y si mantienen su adecuación y su carácter de necesarias.

Entre las medidas propuestas, el Acuerdo destaca las de gestión y comunicación –aclarar los objetivos de la empresa, así como el papel de los trabajadores individuales, asegurar un apoyo adecuado de la gestión a los individuos y a los equipos, asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo-. También, la de formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerle frente y/o de adaptarse al cambio. Y, por supuesto, la de informar y consultar a los trabajadores o a sus representantes conforme a la legislación y prácticas internas.

En síntesis, pues, el Acuerdo sobre el estrés no supone sino una adaptación de las herramientas y de las técnicas generales de la política preventiva, tal y como ha sido concebida en Europa, al concreto tema del estrés, en su dimensión de riesgo psicosocial más genérico y extendido.

Ya en referencia al Acuerdo Marco sobre acoso y violencia en el trabajo, parte de la premisa fundamental de que el acoso y la violencia son de todo punto inaceptables. Uno y otra pueden manifestarse bajo apariencias distintas: de forma física, psíquica o sexual, configurándose como un solo incidente o como un patrón más sistemático de comportamiento y produciéndose entre compañeros de trabajo, entre superiores y subordinados y por terceros tales como clientes, pacientes o alumnos, entre otros colectivos. En cualquier caso, pueden afectar a cualquier puesto de trabajo y a cualquier trabajador, con independencia del sector de actividad, del tamaño de la unidad productiva o del tipo de contrato y características de la relación laboral.

Ambos –acoso y violencia- se deben –expresa el acuerdo- al comportamiento inaceptable de uno o más individuos. De ahí que, en la prevención, identificación y gestión de los problemas de acoso y violencia, se sitúe como primera medida la de concienciar y formar adecuadamente a los jefes y a los trabajadores, pues ello puede reducir la probabilidad de que

aparezcan. A continuación, resulta fundamental que las empresas hagan llegar claramente el mensaje de que no habrá ninguna tolerancia sobre estas conductas. Asimismo, habrán de especificar los procedimientos que deben seguirse cuando se presenten los casos. Dichos procedimientos pueden incluir – más bien, sería aconsejable que incluyeran- una etapa informal en la cual una persona de confianza del empresario y de los trabajadores esté disponible para aportar su consejo y su ayuda. Por lo demás, los procedimientos internos de gestión de los conflictos individuales pueden ser apropiados para abordar los casos de acoso o de violencia.

Algunos rasgos que deben caracterizar estos procedimientos preventivos para resultar adecuados al fin para el que se diseñan deben ser, a la luz el Acuerdo, los que siguen: 1) que se mantenga la discreción necesaria para proteger la confidencialidad y la dignidad de todas las personas. 2) A tal fin, y entre otras medidas, no debe divulgarse ninguna información a partes no implicadas en el caso. 3) Las quejas deben ser tratadas e investigadas sin demoras excesivas. 4) Todas las partes implicadas deben conseguir una audiencia imparcial y un tratamiento justo. 5) Las quejas deben estar apoyadas por información detallada. 6) Las acusaciones falsas no deben ser toleradas y pueden dar lugar a acciones disciplinarias. 7) La ayuda externa puede resultar positiva.

Un principio importante del Acuerdo consiste, en el caso de que se constate que ha ocurrido acoso o violencia, en que se tomen medidas apropiadas en relación con los autores, lo cual puede significar acciones disciplinarias que desde luego pueden llegar al despido. Y, en cuanto a las víctimas, han de recibir apoyo y, si fuese necesario, ayuda para su reintegración.

No se trata ahora de formular críticas concretas al contenido de los Acuerdos de estrés y de acoso y violencia. Probablemente, hayan constituido el máximo común de los interlocutores sociales comunitarios, pero debe reconocerse que el nivel de compromisos concretos resulta más bien reducido.

Incluso algunos de los pasajes dedicados al acoso y a la violencia parecen enfrentarse a las reglas generales en torno a la política de seguridad y salud en el trabajo, en particular los que tienen que ver con la conveniencia de que la información fluya sin demasiadas restricciones, con la participación amplia de los trabajadores a través de sus representantes y con que se haga mucho más hincapié en la perspectiva preventiva que en la reparadora. Dos elementos que llaman mucho la atención de las reglas relativas al acoso y a la violencia se refieren a la importancia que se le concede al procedimiento informal de seguimiento de los casos –puede decirse que se trata de un Acuerdo con una vocación excesivamente procedimental- y al carácter muy central que se le reconoce a la sanción de los autores de las conductas censurables.

Ambos Acuerdos descritos confiaron a la autonomía colectiva y a los interlocutores sociales de cada Estado miembro la aplicación y vigencia de sus orientaciones y de sus reglas (CAVAS MARTÍNEZ, F ., 2007). Por lo que respecta al Reino de España, el del estrés fue incorporado al Acuerdo Interconfederal de Negociación Colectiva de 2005 como un anexo. Y, por lo que respecta al de acoso y violencia en el trabajo, como un anexo a la prórroga para 2008 del homónimo Acuerdo Interconfederal de Negociación Colectiva para 2007. Con esta medida, al margen de contribuir a la divulgación de ambos instrumentos europeos, las partes firmantes, únicas obligadas por los correspondientes grandes pactos de negociación colectiva, se comprometen a llevar el contenido de sus reglas y mandatos a los convenios. Sin que corresponda aquí hacer balance, debe reconocerse que el objetivo de dar a conocer dichos instrumentos comunitarios ha conseguido más éxito que el de llevar su contenido a los convenios colectivos. Aunque sí que debe añadirse que toda la temática del acoso, con mejor o peor fortuna, está siendo considerada, en particular en el apartado disciplinario –no tanto en los capítulos dedicados a la prevención de riesgos laborales-, el estrés es un riesgo que no emerge en la letra ni en el espíritu de nuestra red de convenios. Sí que debe reseñarse, no obstante, que la doctrina judicial, en alguna ocasión, recurre a uno u otro instrumento europeos como criterios interpretativos en el enjuiciamiento de si ha habido

incumplimiento de las obligaciones preventivas por parte de la empresa –vg., STSJ de Cantabria de 27 julio 2006 (cit.)-

Con todo, la deliberada opción por la incorporación de los Acuerdos mediante instrumentos no vinculantes de forma inmediata está condicionando los deberes y obligaciones de las empresas y de todos los sujetos implicados en la prevención de riesgos laborales y lastra una debida atención de sus contenidos en los debates sobre la seguridad y la salud en el trabajo en nuestro ámbito interno.

III. LA DINÁMICA PREVENTIVA EN TORNO A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Se ha insistido bastante en que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales contiene en su articulado y en particular en sus primeros preceptos un fundamento suficiente como para entender comprendidos en su ámbito los riesgos psicosociales. En particular, su art. 4, cuando define con gran amplitud en su apartado 7º el término “condición de trabajo”, incluyendo, entre otras, “todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador” (ROMERO RÓDENAS, Mª J., 2005:15).

Es cierto que el texto de la Ley está huérfano de referencias expresas a los riesgos psicosociales, pero también lo es que la atención a los mismos se ha desencadenado fundamentalmente en los últimos años. En realidad, cuando se aprobó la Ley, tan sólo la Comunidad Europea había elaborado cierta normativa no vinculante, y para aspectos concretos y aislados, como es el caso más conocido del acoso sexual. Bien es cierto que el Reglamento de los Servicios de Prevención ya contempla como especialidad la ergonomía y psicología aplicada, expresándose así el interés que habría de tener la seguridad y salud en el trabajo por estos concretos riesgos laborales. En consecuencia, la falta de

referencias expresas de la LPRL no puede interpretarse en línea exclusiva, sino todo lo contrario.

En defensa de esta postura, es unánime la doctrina de que sobre los riesgos psicosociales también se despliega el poder de protección eficaz por parte del empresario y el correlativo derecho de los trabajadores a dicha protección (por todos, VALLEJO DACOSTA, R., 2005:57). Particular relieve tiene que el apartado 2 de dicho precepto establezca que “en cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo” y prosiga con una referencia a todas las medidas preventivas que luego la Ley va desgranando a lo largo de su capítulo 3. Por supuesto, la doctrina judicial ha apelado en diversas ocasiones al art. 14 al conocer de casos de estrés, *burn-out* o acoso, entre otros –vg. SSTSJ de Cantabria de 3 julio (cit.) y 27 julio 2006 (cit.)- Y ha argumentado en torno a este deber genérico para declarar, por ejemplo, que la empresa tiene la obligación de identificar un problema de estrés una vez detectado, con la finalidad de abordar las medidas preventivas que procedan - STSJ de Madrid de 11 abril 2007. (As 2007\2669)-.

Consecuentemente, y a renglón seguido, los principios de la acción preventiva del art. 15 de la Ley también deben ser considerados en torno a los riesgos psicosociales. Entre ellos, por supuesto, los de evitarlos, evaluarlos y combatirlos en su origen, a partir de su previa identificación -STSJ Cantabria de 3 julio 2006 (cit.)- Particular importancia tiene, desde la perspectiva subjetiva de personas con especiales condiciones vulnerables y en el ámbito de estos riesgos, el principio de adaptación del trabajo a la persona, y en particular en lo concerniente a la concepción de los puestos de trabajo, la elección de los métodos de trabajo y de producción. Y, por supuesto, también el de planificar la prevención, conjuntando coherentemente, entre otros elementos, la organización y las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en las relaciones laborales. En general, todos los demás del art. 15 merecerían una mención específica desde la perspectiva que aquí se trata, sin perjuicio de que los referidos de forma expresa han sido los

más destacados por la doctrina que ha analizado la prevención de estos concretos riesgos (URRUTICOETXEA BARRUTIA, M., 2007:89).

Explicitados el deber general y los principios de la acción preventiva, a renglón seguido, el deber específico de evaluar los riesgos debe tener desde luego en consideración los de tipo psico-social. Como instrumento esencial para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos laborales, la propia definición de éste obliga a prestarles una atención singular, en la medida en que debe considerar, de acuerdo con el art. 16.1 y entre otros extremos, la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos y los procesos. Es decir, los aspectos fundamentales sobre los que descansa la existencia o inexistencia de estresores laborales.

Sin ahora describir los contenidos fundamentales de la evaluación de riesgos, desgranados en el art. 16.2 de la Ley y en los preceptos concordantes, es evidente que su realización debe integrarse en el ciclo continuo de identificar los factores de riesgo, evaluarlos y planificar las medidas de protección colectivas e individuales que sean pertinentes, adoptarlas en la práctica y verificar la eficacia de todo el proceso. Todo ello en un bucle que debe repetirse periódicamente, para verificar la eficacia y vigencia del sistema preventivo. Sobre este deber, hay algún caso curioso de la doctrina judicial -se trata de una STSJ del País Vasco de 8 mayo 2007 (cit.)-, en el que se exoneró a una empresa pese a que la evaluación de riesgos había omitido las enfermedades físicas vinculadas a situaciones de estrés y hostigamiento. El fallo se había basado en que por las fechas en que se desarrollaron los hechos -hacia 2002- no existía norma legal o convencional que obligara a incluirlos, máxime si se tenía en cuenta que no había antecedentes de patologías de esa naturaleza y dado que, por aquel entonces, era más precaria la conciencia social de que debía incluirse en la política preventiva de la empresa este tipo de factores y de riesgos. Sin perjuicio de que deba considerarse un pronunciamiento que interpreta de forma excesivamente restrictiva el deber de protección del art. 14 y los de evaluación de riesgos y planificación de la acción preventiva del art. 16, y de que cuenta con un voto particular que argumenta en términos muy contradictorios con el

mayoritario, lo cierto es que los argumentos con los que alcanza como conclusión la inexistencia de responsabilidad por parte de la empresa son meramente coyunturales.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales será de importante ayuda el recurso a las normas UNE, a las guías técnicas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (en este sentido, GRAU PINEDA, C., 2007:437) y a otras prescripciones técnicas. No sólo porque así lo establezca el art. 5 del Reglamento de los Servicios de Prevención. Dada la complejidad que pueden revestir y las diversas ópticas que deben tomarse en consideración, resulta especialmente relevante el recurso a fuentes documentales apropiadas que permitan contrastar que se han valorado suficientemente los peligros existentes en el entorno productivo y todas las variables que se puedan presentar. Asimismo, cobran mayor importancia los códigos de conducta (MARTÍNEZ BARROSO, M^a. R., 2007:174), que poco a poco van introduciéndose en los convenios y en los acuerdos de empresa, y que ponen de relieve la preocupación que las partes sociales van teniendo por esta materia.

Otro vector fundamental se refiere al análisis adecuado y pormenorizado de cada puesto de trabajo, con especial énfasis en las características, competencias y fortalezas que deba poseer la persona que lo vaya ocupar. A tales efectos, se ha popularizado el término “profesiograma”, que alude a este estudio analítico, esencial para poner de relieve las dificultades fundamentales con que puede encontrarse dicha persona. El profesiograma debe reflejar de forma clara la posición del puesto de que se trata, dentro de la escala de subordinación y mando propia de las empresas, para poder entender las relaciones de su titular con otras personas de la misma entidad y detectar las posibles exposiciones a riesgos de la familia de los que se tratan en estas páginas.

En el campo específico de los riesgos que aquí se tratan, y de una forma coherente con los deberes secuenciales de evitarlos, evaluar los que puedan evitarse y combatirlos en su origen, la prevención de los mismos, desde un

prisma técnico, distingue entre una vertiente primaria, una secundaria y una terciaria (más *in extenso*, ROMERO RÓDENAS, M^a. J., 2005:20). La primaria incluye todo el conglomerado de acciones o iniciativas dirigidas a reducir los estresores laborales. Se trata de eliminar un ambiente de trabajo proclive a que emerjan estos riesgos, mediante una serie de actuaciones posibles centradas en la creación de un entorno opaco a su aparición. Como expresa de forma muy gráfica alguna sentencia en relación con conductas de violencia en el trabajo, “el daño a la salud por conductas de acoso en una empresa es evitable, en la medida en que estén previstos instrumentos que, a modo de cortafuegos, permitan que el trabajador quede alejado de la situación tóxica que lo provoca” -STSJ del País Vasco de 8 mayo 2007 (cit.)-

La prevención secundaria pretende afrontar unos riesgos que no han podido evitarse. Se concreta, pues, en evaluar los riesgos psicosociales y planificar su prevención. Es en este nivel donde se sitúan las medidas de establecimiento de procedimientos informales a las que anteriormente se ha hecho referencia en cuanto a la violencia en el trabajo, los derechos informativos y formativos de los trabajadores y, muy en especial, el establecimiento de un marco sancionador eficaz y suficientemente disuasorio.

Y la terciaria se dirige a minorar un daño que ya ha sufrido el trabajador. Se trata de poner en práctica todas las medidas adecuadas para restablecer su salud o su bienestar psicosocial. Con independencia de que en la mayoría de las ocasiones se habrá producido una contingencia protegida por el sistema de Seguridad Social, desde el punto de vista organizativo podrán adoptarse medidas importantes, de cambio de puesto de trabajo, retoques en el contenido de la prestación o en las circunstancias en las que ésta deba desempeñarse. Asimismo, la rehabilitación de la persona afectada también podrá preverse en la propia entidad empresarial a través de medidas de apoyo que completen su restablecimiento definitivo. Y en esta fase también tendrá un papel relevante el marco de infracciones y sanciones, desde el punto de vista de la eficacia de la sanción impuesta al sujeto agente de un acoso para el bienestar de la víctima.

Por supuesto, todo el tema disciplinario sólo merece atención en este estudio en la medida en la que pueda tener cierta virtualidad preventiva. Por lo que respecta al ámbito de la lucha contra los riesgos psicosociales, exclusivamente en los casos en los que existe una conducta deliberada del sujeto agente de lesionar a la víctima, esto es, en los casos de violencia en el trabajo. En torno a la sanción que debe imponerse, se ha hecho tradicionalmente mucho hincapié en la necesidad de que fuera eficaz para desmontar la situación del riesgo –por ejemplo, el traslado o alejamiento del infractor en relación con la persona afectada-.Y algo menos en que no implicara un coste adicional para ésta, de modo que nunca debería ser ella la que tendría que cambiar de ocupación o de condiciones de trabajo. Pero habría que insistir más en otros valores. Fundamentalmente, en que la sanción resultara suficientemente disuasoria, en términos de que el sujeto sancionado desista de repetir conductas similares en el futuro y de que otros posibles acosadores percibiesen la especial reprobación que merecen este tipo de conductas y maniobras. También, en que fuera proporcionada al daño causado, pues ejercer violencia en el trabajo no debe resultar insignificante ni escasamente sancionado. Y, finalmente, en que fuera reparadora para la víctima, no tanto en términos económicos sino morales, en la línea de otorgarle una suficiente satisfacción moral frente a las situaciones por las que tuvo que atravesar.

Ya se ha hecho alusión, en cuanto a la planificación de la actividad preventiva, al interés que ostentan los procedimientos informales por los cuales deben tratarse los casos de violencia en el trabajo. En realidad, estos mismos procedimientos, convenientemente adaptados, han de servir para tratar otros riesgos, por más que en ellos no haya un elemento intencional por parte de la empresa, de otros compañeros de trabajo o del propio entorno productivo. No se trataría de la instrucción de una conducta ilícita, sino de un sistema preventivo en el cual se pretendiera, de una manera informal y confidencial, tratar en su contexto un problema concreto en el cual un trabajador estuviese expuesto a determinados estresores laborales.

Pero también debe hacerse referencia a toda la batería de medidas que pueden adoptarse desde la perspectiva de la responsabilidad social de las empresas y del concepto de empresa socialmente responsable. En este ámbito, y más allá del mero cumplimiento de sus obligaciones legales, la empresa podría plantearse el objetivo de eliminar o de reducir en lo posible la exposición de su plantilla a situaciones de estrés y, en general, a los riesgos psico-sociales, y establecer objetivos mensurables.

En todo caso, y no sólo en cuanto a esta responsabilidad corporativa, la planificación preventiva en torno a estos riesgos debería plantearse también como una gestión por objetivos, mediante el establecimiento, a partir de la evaluación de riesgos y de las medidas generales de planificación, de unos objetivos a corto, medio y largo plazo periódicamente revisables. Incorporándose en este sistema todas las buenas prácticas que pudieran elaborarse en el seno de la propia empresa o importarse de otras realidades productivas.

Por supuesto, y máxime teniendo en cuenta el carácter más o menos novedoso de estos riesgos y el escaso nivel de conocimiento y sensibilización que existen hacia los mismos, desempeñan un papel crucial las obligaciones de formación e información de los trabajadores por parte de las empresas previstas en los arts. 18 y 19 de la LPRL (VALLEJO DACOSTA, R., 2005:59). En cuanto a la formación, no es casual que los niveles formativos que desarrolla el Reglamento de los Servicios de Prevención hagan referencia, de modo más o menos expreso, al conocimiento y gestión de los mismos. Y, por supuesto, en todas las medidas de formación de las que sean personas destinatarias los trabajadores, debe tener cierto nivel de presencia todo lo que tiene que ver con la psico-sociología y con las alteraciones de la salud y de la seguridad en el trabajo que puede provocar una deficiente gestión de la misma o una inadecuada política preventiva al respecto.

Y, por lo que atañe a la información, acaso debe insistirse en que su gran relevancia no resulta del todo coherente con todo lo anteriormente dicho, en

cuanto al Acuerdo Europeo, sobre el derecho de confidencialidad de la víctima y sobre la importancia de que los casos existentes no se divulgaran. Pese a ello, debería recordarse que el intercambio de información constituye una de las principales herramientas de la prevención de riesgos laborales. Alguna sentencia, en relación con la prevención del estrés, pone de relieve que la comunicación es uno de los medios o elementos esenciales para detectar y solucionar problemas en el seno de la empresa -STSJ de Madrid de 11 abril 2007 (cit.)- Y eso cobra mayor vigencia todavía en el entorno de los problemas organizativos, que constituyen el epicentro de los riesgos psicosociales. Puede decirse, como conclusión provisional, que la confidencialidad propia de los procedimientos internos relativos a la prosecución y combate de la violencia en el trabajo, en particular el acoso moral, se refiere sólo a la pequeña parcela de la necesaria protección de la integridad moral y de la intimidad de la víctima. Pero, al margen de la exigencia de preservar estos valores fundamentales, la regla general debe ser la fluidez y suficiencia de la información, en particular en todo lo que tiene que ver con la evaluación y con la planificación de la protección.

Una obligación específica estrechamente vinculada con estos riesgos es, evidentemente, la vigilancia periódica de la salud del art. 22 de la LPRL. Sin que puedan encontrarse demasiadas justificaciones para que resulta lícito imponer la obligación a los trabajadores de someterse a los reconocimientos periódicos por lo que se refiere a los riesgos psico-sociales, y remarcando si cabe con especial énfasis el derecho fundamental de los trabajadores a la intimidad y a la privacidad de los datos que se deriven de dichos reconocimientos, no cabe duda de que ostenta una gran importancia a la hora de detectar situaciones de especial sensibilidad a los mismos y de poner de relieve las patologías derivadas de ellos. La interrelación estrecha entre la medicina de empresa y la psico-sociología aplicada se pone de manifiesto, entre otros elementos, en la obligación de este precepto de la Ley.

Y asimismo desempeña un papel esencial la obligación específica de proteger a los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos. A

esta obligación, en relación con el estrés, el *burn-out* o la violencia en el trabajo, entre otros, ha hecho reiterada alusión tanto la doctrina judicial como un considerable número de estudios que se han referido a la materia. No cabe duda de que la exposición a los mismos depende de que las personas resulten más o menos proclives a ellos, con las matizaciones antes expresadas en torno al acoso en el trabajo. Por consiguiente, el empresario tiene la obligación de considerar, en la evaluación y en la planificación de la prevención, las particulares situaciones de los trabajadores sensibles. En primer lugar, para no ocuparlos en puestos de trabajo o en funciones con una elevada exposición a ellos. Probablemente, en la medida en la que los profesiogramas analicen concienzudamente los puestos de trabajo y tomen en consideración a quienes vayan a ocuparlos, las más de las veces deberían detectar las situaciones concretas de sensibilidad. Habiéndose detectado, será posible en no pocas ocasiones eliminar o reducir la exposición mediante adaptaciones de dichos puestos, con mayor o menor incidencia en la estructura organizativa de las empresas.

En segundo lugar y subsidiariamente, la atención a los trabajadores sensibles se resolverá en un cambio de puesto, si ello fuera necesario. Bien es cierto que la obligación de cambio no está suficientemente desarrollada en las normas convencionales y que produce múltiples situaciones de inseguridad jurídica. Y, si ello es verdad para la generalidad de los riesgos, resulta todavía más evidente en relación con los psico-sociales. Sin embargo, la perspectiva de disminuir de forma considerable la incidencia de determinadas enfermedades laborales y, además, disminuir el grado de absentismo, deberían ser alicientes suficientes para tomar en consideración esta posibilidad con mayor apertura de miras.

Que haya mayor o menor sensibilidad a la fatiga, al estrés o al síndrome del trabajador quemado es una evidencia que no requiere mayores comentarios. Sin embargo, con respecto al acoso ya se ha dicho que la víctima no responde al perfil de un trabajador sensible, al menos en el grueso de los casos. Claro que habría que matizar esta afirmación en relación con el acoso discriminatorio, en

sus distintas manifestaciones y causas. En tal caso, el mayor riesgo se produce en relación con la pertenencia a estos colectivos susceptibles de ser victimizados. Como quiera que sobre ellos resulta especialmente factible la violencia ejercida individual o colectivamente por parte de los compañeros de trabajo, dicha pertenencia se convierte ya de por sí en determinante de la condición de persona especialmente sensible. Por lo tanto, en la asignación de tareas y en la organización del trabajo, la empresa debe prever, como antes se han descrito, los “cortafuegos” oportunos. Además, en la medida en que el acoso discriminatorio se aprovecha de un modo especial de los mecanismos de desplazamiento de la carga de la prueba, de acuerdo con los arts. 96 y 179 de la Ley de Procedimiento Laboral, el empresario deberá estar particularmente alerta a que estos indicios se presenten, para gestionar la prevención anticipándose a cómo un órgano judicial detectaría la consumación del riesgo.

Merece también un comentario la posibilidad de que se desencadene una doble sensibilidad, cuando la persona se incluya en alguna de las situaciones previstas en los preceptos siguientes de la Ley. Es el caso evidente del embarazo, en relación con la exposición a un acoso discriminatorio. Pero, por supuesto, no sólo al acoso discriminatorio, sino a cualquiera de los demás riesgos a los que se está haciendo referencia. Lo mismo sucede con los trabajadores menores de edad, para los cuales sus hipotéticas condiciones de inmadurez, de formación incompleta o también de víctimas de ciertas agresiones por parte de sus compañeros más adultos los puede convertir en personas necesitadas de una especial protección. Y, por lo que respecta a los trabajadores temporales o contratados para ser puestos a disposición de empresas usuarias, probablemente la sensibilidad a ciertos estresores laborales crezca en la medida en la que carecen de estabilidad en el empleo. Sin que sea fácil precisar, desde una perspectiva exclusivamente de derecho, el alcance de esta “doble exposición”, parece evidente que se produce y que debe tomarse en consideración.

Y, para cerrar el círculo del capítulo tercero de la Ley, hay que hacer alusión a las obligaciones de los trabajadores. Sin que el legislador

aparentemente haya tenido en cuenta el ámbito de la psicología en la redacción del art. 29, no hay ninguna dificultad para aplicarlo. Y máxime si se tiene en cuenta la incidencia de los factores organizativos y ambientales, en la medida en que los trabajadores acaso se encuentren en una situación de cierta “ventaja comparativa” en muchas ocasiones para conocerlos. Por lo tanto, sus deberes de ponerlos en conocimiento de la empresa, de evitarlos y de autoprotección individual y colectiva deben tenerse particularmente en cuenta.

IV. LA ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN Y LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Es cierto que la Ley no contempla expresamente esta perspectiva preventiva al regular la organización de la prevención en sus arts. 30 a 32. Ni en su versión original ni con la reforma de la Ley 54/2003, como tampoco el RD 604/2006, de 19 mayo, al reformar el Reglamento de los Servicios de Prevención la tuvo especialmente en cuenta. Pero resulta de interés la exigencia que formula el art. 31.4 de que los servicios de prevención tengan carácter “interdisciplinario”. Y, muy en particular, las referencias que contiene el Reglamento de los Servicios de Prevención a una de las cuatro especialidades, en concreto a la ergonomía y psicología aplicada. Por supuesto, sin olvidar la medicina en el trabajo, con la cual los riesgos que se tratan en este estudio guardan una relación evidente.

Por lo que respecta a la vigilancia de la seguridad y salud en el trabajo, algunas de las referencias del art. 37.3 del referido Reglamento deberán ser tomadas especialmente en consideración, en particular la remisión a protocolos específicos con respecto a los factores de riesgo, de acuerdo con los contenidos que establezcan las Administraciones competentes, fundamentalmente los servicios autonómicos de salud. O la referencia a la historia clínico-laboral, entre cuyos datos se hará constar “una descripción detallada del puesto de trabajo, el tiempo de permanencia en el mismo, los riesgos detectados en el

análisis de las condiciones de trabajo y las medidas de prevención adoptadas". Referencias todas ellas que apuntan a reconocerles cierto protagonismo y ámbito de actuación a los riesgos psicosociales. Como también la regla de que el personal sanitario debe estudiar y valorar los riesgos que puedan afectar a los trabajadores especialmente sensibles.

Más allá de estas remisiones, los anexos relativos al contenido mínimo del programa de formación para el desempeño, respectivamente, de funciones de nivel básico, intermedio y superior, incluyen claras referencias a la materia. Por ejemplo, en el anexo IV a "la carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral". O en el anexo V a "carga de trabajo y fatiga: ergonomía" y a "factores psicosociales y organizativos: análisis y evaluación general". O en el anexo VI, las variadas en la parte común sobre "carga mental de trabajo", "factores de naturaleza psicosocial", "estructura de la organización", "estrés y otros problemas psicosociales", "consecuencias de los factores psicosociales nocivos y su evaluación" o "intervención psicosocial", sin olvidar la especialidad de 100 horas en ergonomía y psicología aplicada.

Es decir, es claro que el Gobierno, en el año 1997, en el diseño de la organización preventiva y en los contenidos de la prevención, consideró la incidencia de los riesgos psicosociales, en una época en la que el protagonismo de los mismos en el debate preventivo era mucho menor a la actual, por más que su incidencia ya era muy palpable y no necesariamente menor que en la actualidad. Bien es cierto que no se consideraron por aquel entonces prioritarios frente a otros más evidentes y primarios. Buena prueba de ello, el anexo I del Reglamento no ha incluido ningún sector del que pueda predicarse el protagonismo, vg., del estrés, frente a los riesgos físicos, biológicos o químicos, entre otros. Pero también lo es que la preocupación por los de tipo psicosocial en las estructuras preventivas de las empresas debe crecer, a la par que se incrementa el interés y el concernimiento social por los mismos.

Por lo que respecta a los derechos de participación y representación de los trabajadores, hay que reiterar la aplicabilidad de las reglas genéricas, en este

caso del capítulo V de la Ley y preceptos concordantes, al ámbito de la salud psicológica y social en la empresa. Por supuesto que la consulta debe ser un instrumento central, en particular –pero no únicamente- en cuanto se refiere, como expresa la letra a) del art. 33.1, a “la planificación y organización del trabajo en la empresa y la introducción de nuevas tecnologías, en todo lo relacionado con las consecuencias que éstas pudieran tener para la seguridad y la salud de los trabajadores, derivadas de la elección de los equipos, la determinación y la adecuación de las condiciones de trabajo y el impacto de los factores ambientales en el trabajo”.

Por supuesto que las funciones de la representación unitaria o de los delegados sindicales, y muy en particular las de los delegados de prevención, albergan la vigilancia de la salud psicosocial de los trabajadores. Desde la vigilancia del cumplimiento de la normativa preventiva hasta el fomento de conductas saludables, todo el eje de la seguridad e higiene en el trabajo se puede y debe predicar de estos riesgos concretos. Se ha destacado (MARTÍNEZ BARROSO, M^a R., 2007:177) el importante papel que les debe competir, en particular, a los representantes con funciones especializadas, en la tramitación de quejas y denuncias, sobre todo ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, pero también en procedimientos informales, normalmente en la persecución de las conductas de violencia en el trabajo. Y, por supuesto, en la interlocución que han de mantener con el empresario y con los servicios de prevención.

A este respecto, el comité de seguridad y salud, en su doble dimensión de órgano de participación y paritario, debe constuir una instancia de intercambio de información, debate y propuesta en torno a la mejora de la seguridad y de la salud en el contexto de las amenazas de tipo psicosocial. Su flexibilidad y la posible intervención de personas especialmente cualificadas en la materia lo convierte en un órgano particularmente idóneo en la promoción de un medio ambiente laboral seguro y saludable.

Y no puede dejar de hacerse referencia a la negociación colectiva y a la responsabilidad que en la aparición de cláusulas vinculantes les compete a los órganos de representación de los trabajadores y a las organizaciones sindicales. La incorporación de los dos Acuerdos europeos a los respectivos Acuerdos Interconfederales para la negociación colectiva de 2005 y de 2008 debería ser el comienzo de una senda en la que se normalizara la incorporación de cláusulas normativas en los convenios. Bien es cierto que hasta la fecha no ha sido así, salvo muy honrosas excepciones, y que, en la práctica, poco más hay que cláusulas en el capítulo disciplinario destinadas a la sanción del acoso y de la violencia en el trabajo, y muy en particular del acoso sexual. Pero es previsible que, en la medida en que las partes mantengan una mínima sensibilidad sobre el particular, la situación cambie de un modo muy intenso. Lo contrario constituiría, al menos tácitamente, transgredir el compromiso obligacional incorporado a dichos Acuerdos Interconfederales.

* * *

Para concluir, debe advertirse que en este estudio tan sólo se ha abordado la perspectiva preventiva, no la reparadora, porque me ha parecido lo más adecuado en el contexto en que se escribe. No cabe duda de que lo reparador, en su vertiente de costo para la empresa o para otros actores implicados, ostenta una dimensión disuasoria importante con unos efectos preventivos indudables. Pero se trata de una dimensión del problema mucho más conocida y elaborada, sobre la que no cabe sino remitirse a los referentes doctrinales.

Jaime Cabeza Pereiro
Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.
Universidad de Vigo

BIBLIOGRAFÍA:

-ABAT DINARÉS, J., "La tutela administrativa del trabajador ante los riesgos psicosociales", en VV.AA. (coord. AGUSTÍ JULIÁ, J.), *Riesgos psicosociales y su incidencia en las relaciones laborales y seguridad social*, CJPJ (Madrid, 2005).

- CAVAS MARTÍNEZ, F., *El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo*, AS, nº 11, 2007.
- COLLADO GARCÍA, L., "Concepto, calificación jurídica y tipología del acoso moral en el trabajo (-mobbing-). Diferencias con otras figuras", en VV.AA., *Riesgos psicosociales...*, cit.
- GRAU PINEDA, C., *El acoso moral en el trabajo como riesgo profesional de nueva generación: el empresario como principal deudor de seguridad*, AL, nº 4, 2007.
- LOY, G., *Il "mobbing": profili giuslavoristici*, Diritto e Lavoro, nº 3, 2005.
- MARTÍNEZ BARROSO, M.R., *Riesgo psicosocial en el sistema de protección social*, Laborum (Murcia, 2007).
- MARTÍNEZ DE VIERGOL LANZAGORTA, A., *La consideración del síndrome del "Burn-out" como constitutivo de la contingencia profesional del accidente de trabajo origen de la declaración de incapacidad permanente absoluta*, RMTAS, nº 59, 2005
- ROMERO RÓDENAS, M^a.J., *El estrés laboral como factor desencadenante de los riesgos psicosociales. Su posible protección en el ámbito de la empresa: especial referencia al Acuerdo Europeo sobre el estrés laboral*, Justicia Laboral, nº 22, 2005.
- URRUTICOETXEA BARRUTIA, M., *Reflexiones en torno a la prevención de los riesgos psicosociales*, RDS, nº 39, 2007.
- VALLEJO DACOSTA, R., *Riesgos psico-sociales: prevención, reparación y tutela sancionadora*, Aranzadi (Pamplona, 2005).