



7



MATERIALES DE SALUD LABORAL

Riesgos psicosociales: pandemia del siglo XXI





Índice

0	Introducción	3
1	Riesgos psicosociales	5
	Introducción	5
	Definiciones	5
	Normativa legal	7
2	Intervención psicosocial	9
	Introducción	9
	Métodos de evaluación	10
	Proceso de intervención	12
3	Medidas preventivas	15
	Primarias (preventivas u organizativas)	15
	Secundarias (intervención o afrontamiento)	16
	Terciarias	17
4	Acoso y violencia en el trabajo	18
	Introducción	18
	Tipos de conducta	20
5	Protocolo de acoso laboral	20
	Marco jurídico	20
	Consideraciones previas	20
	Características generales	21
	Fases	22
6	Protocolos de acoso sexual y acoso por razón de sexo	24
	Marco jurídico	24
	Definiciones	25
	Protocolo	25
7	Lista de acrónimos	30



Materiales de Salud Laboral 7
Bilbo, junio de 2018
www.mrafundazioa.eus
Twitter: @mrafundazioa

O

Introducción

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, la mitad de la población laboral padece estrés relacionado con el trabajo, y la mitad de las jornadas perdidas guardan relación con la misma causa.

Tal y como ha venido ocurriendo con numerosas enfermedades relacionadas con la salud mental, esta enfermedad se ha atribuido a un estado de debilidad de la persona enferma, y el foco, en lugar de colocarlo en la deficiente organización de las empresas, se ha solido colocar en la persona que sufre esa situación. En no pocas ocasiones es esa misma persona la que, por vergüenza, trata de ocultar los síntomas que padece.

Los riesgos psicosociales son daños psicológicos, físicos y sociales derivados de la mala organización de las empresas. El acoso, tanto moral (*mobbing*) como sexual, es su peor manifestación, la más dura. La mayor parte de las consultas sobre riesgos psicosociales planteadas a nuestra Área de Salud Laboral están motivadas por presuntas situaciones de acoso. Pero el sindicato debe actuar con antelación para que tales situaciones no lleguen a producirse, y para que nadie resulte afectado irreversiblemente. Y es que, con frecuencia, estos casos son el resultado de deficiencias en las medidas de prevención.

El acoso no es sino la punta del iceberg de los riesgos psicosociales; si se mira por debajo de la línea de flotación lo que encontraremos es precariedad. Muchos elementos relacionados con la precariedad van asociados a una mala organización y, por supuesto, a los riesgos psicosociales: cargas de trabajo excesivas, inseguridad inherente a la eventualidad, maneras erróneas de dirección, falta de recursos para trabajar de forma segura... ELA ha tomado la resolución de enfrentarse a la precariedad. Y en coherencia con esa decisión deberemos afron-

tar el reto de los riesgos psicosociales. Es más, el trabajo que hagamos en torno a los riesgos psicosociales nos será muy útil en la tarea de acotar la precariedad.

La presente guía puede ser de gran ayuda en ese proceso, no sólo en lo referente a la salud laboral, sino también como instrumento eficaz en la lucha contra la precariedad. Esta guía pretende ser un complemento destinado a la negociación colectiva habitual. Si nuestro objetivo es ser eficaces en la lucha contra la precariedad, no podemos olvidarnos de la dimensión psicosocial de la precariedad. Esta guía es una herramienta en tus manos para la transformación de los centros de trabajo, para que sean centros saludables.

Pello Igeregi Santamaria

Responsable confederal de Salud Laboral

1

Riesgos psicosociales

Introducción

En el área de salud laboral de ELA observamos un claro incremento de casos relacionados con la disciplina preventiva de la “psicosociología”, que generalmente tienen que ver con factores de riesgo organizativos, de ordenación y relacionales del trabajo.

Además en su mayoría se manifiestan en daños para la salud física y mental de las personas trabajadoras. Lo anterior se sitúa en una coyuntura donde la crisis del sistema y las reformas legislativas han favorecido la exposición a condiciones laborales de mayor exigencia y menor control, al tiempo que han incrementado la vulnerabilidad de las personas trabajadoras frente a los factores citados. Por ello, hemos optado por recoger en esta guía parte de la abundante bibliografía existente sobre riesgos psicosociales y realizar algunas consideraciones para su tratamiento sindical en las empresas.

Ante todo ello, uno de los aspectos a la hora de analizar y evaluar los riesgos psicosociales es el sexo de la persona trabajadora, tanto desde un punto de vista científico así como normativo. De esta manera, consideramos que el análisis y el impacto de género en los riesgos psicosociales es un factor ineludible a tener en cuenta.

Definiciones

Hay tres niveles diferentes que conviene distinguir. La mala organización del trabajo puede generar que algunos factores psicosociales deriven en riesgos y estos, a su vez, generar daños a la salud psicosocial. Veamos algunas definiciones técnicas:

Factores psicosociales

“Condiciones de trabajo relacionadas con la organización, el contenido y la realización, susceptibles de afectar al bienestar y a la salud de las personas trabajadoras, así como al desarrollo del propio trabajo”. (OIT/OMS, 1984)

“Características de la organización del trabajo que afectan a la salud de las personas a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos”. (NTP 703)

“Aquellos aspectos de la organización del trabajo y su entorno social que pueden causar riesgos psicosociales”:

- Contenido del trabajo.
- Carga y ritmo de trabajo.
- Tiempo de trabajo.
- Participación y control sobre el trabajo.
- Cultura organizacional.
- Relaciones personales.
- Rol.
- Desarrollo personal (incluye la temporalidad).
- Interacción casa-trabajo.

Riesgos Psicosociales

“Aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños físicos, psíquicos y sociales en la salud de las personas trabajadoras” (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo).

Como ejemplos de riesgos psicosociales podemos destacar:

1. Estrés laboral

“Reacción no específica del organismo a toda demanda que se ejerce sobre él” (OMS, 1972)

“Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de exci-

tación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. (Comisión Europea, 2000)

“Estado que se acompaña de quejas o disfunciones, físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o expectativas puestas en ellos” (ANC 2005)

2. Violencia en el trabajo

Este tema se trata en el capítulo 4 de esta guía.

3. Fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo

Cansancio debido al exceso de tiempo de trabajo o falta de descanso, y manifestada más comúnmente en las formas de trabajo nocturno o a turnos, en situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral o a la falta de descanso interjornadas.

Daños a la salud psicosocial

“Trastornos físicos, psíquicos o conductuales derivados de la exposición continuada a factores de riesgo psicosocial y a los riesgos psicosociales producidos”.

- Físicos: cardiovascular, digestivo
- Psíquicos: trastornos adaptativos, depresión
- *Burn-out*: desgaste o estrés crónico
- Otros: Síndrome de Karoshi

Normativa legal

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece el deber de la empresa de proteger la plantilla a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art. 14.2), definiendo como condiciones de trabajo “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 la persona trabajadora” (art. 4.7d).

En cuanto a dicho deber de protección, la LPRL también establece determinados principios de la acción preventiva, entre los que se incluyen:

1. Evitar los riesgos (art. 15.1a).
2. Evaluar los riesgos que no se puedan evitar (art. 15.1b).

3. Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales del trabajo (art.15.1g).

En base a dichos principios, se establece la obligación de la empresa de realizar una evaluación de riesgos inicial que incluya los riesgos psicosociales que no se hayan podido evitar, y que deberá actualizarse cada vez que cambien las condiciones de trabajo además de revisarse cuando se produzcan daños para la salud (art. 16.2a). A su vez, el RD 39/1997 del Reglamento de Servicios de Prevención (RSP) establece que dicha evaluación “deberá extenderse a cada puesto de trabajo en la empresa” (art. 4.1) y que “el procedimiento empleado deberá proporcionar confianza sobre su resultado”, de tal manera que “incluirá la realización de mediciones, análisis o ensayos (...) salvo cuando la directa apreciación acreditada permita llegar a una conclusión sin necesidad de recurrir a aquellos (art. 5.2).

Por lo tanto, ante la detección de cualquier problema o situación de índole psicosocial relacionada con factores organizativos o relacionales del trabajo, el primer paso debería ser la exigencia a la empresa de la realización de una intervención psicosocial, o lo que se conoce como evaluación (específica) de riesgos psicosociales.

2

Intervención psicosocial

Introducción

Antes de iniciar una evaluación de riesgos psicosociales resulta fundamental analizar la situación del centro de trabajo y conocer cuales son nuestros objetivos sindicales, incluso antes de empezar el proceso. Cada paso que demos a lo largo de la evaluación debe ayudarnos a fortalecer nuestras reivindicaciones y a empoderar a las plantillas. Por ejemplo, la evaluación de riesgos psicosociales puede ser un buen instrumento para aumentar la plantilla allí donde exista una enorme carga de trabajo o puede ser una herramienta para estabilizar plantillas allí donde exista una temporalidad exagerada.

Es decir, debido a la complejidad de una intervención psicosocial, consideramos imprescindible que previamente analicemos la situación de partida de la empresa, identifiquemos los problemas existentes en las distintas secciones y definamos objetivos concretos y estrategias a desarrollar. Entendemos además que las y los Delegadas/os de Prevención de Riesgos Laborales (DPRL) juegan un papel determinante en dicha tarea, ya que disponen de herramientas útiles para obtener información como es el derecho de comunicarse con los compañeros y las compañeras. En ese sentido, el rol principal a desempeñar por las y los DPRL sería el de garantes de confidencialidad y anonimato de los/as trabajadores/as durante la totalidad del proceso.

En otro orden y teniendo en cuenta que el deber de realizar la evaluación psicosocial es de la empresa, pensamos que deberíamos exigir garantías previas de la toma en consideración de nuestras aportaciones, y en caso contrario replantearnos nuestra participación. Cabe destacar que en todo caso se debe dar un mínimo de participación para que los resultados de la intervención sean representativos, por lo que dicha participación podría verse condicionada por nuestra posición sindical al respecto. Y en este sentido, no deberíamos dejar de lado las diferentes necesidades prácticas e intereses estratégicos existentes entre mujeres y hombres.

Teniendo que el primer paso de una evaluación psicosocial es la recogida de información, una de las primeras decisiones a tomar es la elección de los métodos a emplear para ello. Aunque por ley la decisión final corresponde a la empresa (que recurrirá al servicio de prevención), debemos tener en cuenta que es su obligación consultar acerca del procedimiento de evaluación a los/as representantes de los trabajadores/as (art. 3.2 RSP).

Tras la recogida de la información, el servicio de prevención procede al tratamiento de datos con herramientas informatizadas, extrayendo conclusiones acerca del nivel del riesgo psicosocial existente. Una vez determinado el nivel de riesgo, se definen las pautas de actuación pertinentes para la eliminación o reducción del mismo, mediante la aplicación de medidas preventivas organizativas que deben ser eficaces para reducir el nivel de riesgo y éstas deberán planificarse para su implantación. En dicha planificación se deben determinar los recursos humanos, materiales y económicos asignados (art. 9.1 RSP). Cabe destacar que dicho procedimiento es de mínimos, pudiendo dotar de capacidad decisoria a la representación legal de los/as trabajadores y trabajadoras mediante negociación colectiva.

A fin de cuentas, la mejora efectiva de las condiciones laborales organizativas en la empresa dependerá principalmente de nuestra capacidad de interpretar los resultados de la evaluación en relación a la problemática identificada y concretar propuestas al respecto, por lo que antes de exigir la realización de la preceptiva intervención de riesgos laborales a la empresa deberíamos disponer de un diagnóstico medianamente claro de la situación.

Métodos de evaluación

En el apartado anterior citábamos la existencia de distintos métodos para la recogida de información, que responden a la siguiente clasificación:

Cuantitativos (cuestionarios) y cualitativos (entrevistas)

De entre los primeros, destacan los cuestionarios CopsoQ y Fpsico, desarrollados por el Instituto de Salud Ocupacional de Dinamarca y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) respectivamente.

Entre los cualitativos destacan las entrevistas individuales o grupales, así como otras técnicas participativas como el método Delphi, que consiste en recoger por escrito opiniones acerca de una temática concreta. También existen técnicas de reflexión o interacción conocidos como Grupo Nominal o Fórum Comunitario.

En cualquier caso, y con independencia del método por el que se opte, el proceso al completo se debe desarrollar con garantía de anonimato de las personas participantes y confidencialidad de la información, y en esto los DPRL juegan un papel crucial.

Tal y como hemos señalado existen dos métodos de análisis cuantitativos:

1. El método CopsoQ, también conocido como Istas-21, que dispone de dos versiones:

- Versión corta: Para centros de trabajo con menos de 25 trabajadores o trabajadoras, 30 preguntas
- Versión media: Para centros con plantilla superiores a 25 personas, 33 preguntas (2 suprimibles, 5 modificables)
- Versión larga: para investigación

Estructura del cuestionario:

- Contexto social / Doble presencia (interrelación entre trabajo y situación doméstica).
- Condiciones de empleo y trabajo
- Daños y efectos en la salud

Dimensiones o magnitudes analizadas por este método:

- Exigencias psicológicas
- Influencia y desarrollo de actividades
- Apoyo social y calidad de liderazgo
- Compensaciones
- Doble presencia

2. El método Fpsico: este método dispone de 44 preguntas, 89 ítems y 9 factores:

Dimensiones analizadas:

- Tiempo de Trabajo (TT)

- Autonomía (AU)
- Carga de Trabajo (CT)
- Demandas Psicológicas (DP)
- Variedad / Contenido(VC)
- Participación / Supervisión (PS)
- Interés / Compensación (IC)
- Desempeño de Rol (DR)
- Relaciones y Apoyo Social (RAS)

Ambos cuestionarios pueden considerarse válidos. La principal diferencia es que el ISTAS-21 establece determinadas fases del proceso de intervención psicosocial que permiten una mayor participación a las y los DPRL. De hecho, aun optando por el método Fpsico, entendemos que deberíamos proponer un proceso de intervención similar al que se reproduce a continuación y que asegura un nivel de participación sindical importante, con el fin de disponer de una evaluación del riesgo psicosocial con garantías.

Asimismo, con el objetivo de que el proceso termine siendo un éxito material y podamos empoderar a las plantillas mediante esta herramienta, es muy importante introducir en el siguiente proceso técnico decisiones de organización sindical. Por ejemplo, debemos valorar la forma en la que informaremos a la plantilla antes, durante y después sobre el proceso, deberemos analizar como vamos a canalizar sus peticiones, si haremos asambleas informativas... Todo ello para que el resultado sea una evaluación de riesgos psicosociales real, que identifique la problemática existente en la empresa, mejore la salud de las plantillas y genere una mayor organización sindical en el centro de trabajo.

Proceso de intervención (NTP 703 El método CopsoQ)

1. Presentación del método a dirección de la empresa y representantes de la plantilla.

2. Firma del acuerdo entre la dirección de la empresa y la representación de la plantilla para la utilización del método COPSOQ y el alcance de la evaluación. Podríamos acordar utilizar el método Fpsico asegurando un proceso parecido a este.

3. Designación del Grupo de Trabajo (GT): representantes de la plantilla, de la dirección de la empresa, del Servicio de Prevención y/o técnicos externos.

4. Decisión de las unidades (centros de trabajo o secciones) de análisis teniendo en cuenta los objetivos preventivos (¿qué problemas queremos solucionar?) y la preservación de anonimato: GT.

5. Adaptación del cuestionario teniendo en cuenta las características del ámbito que vamos a analizar, preservando en cualquier caso el anonimato de quienes participen en el estudio: GT.

6. Generación del cuestionario desde la aplicación informática: técnicos sujetos a secreto.

7. Decidir la forma en la que se va a distribuir, responder y recoger el cuestionario, preservando la confidencialidad y anonimato: GT.

8. Preparación de proceso de información-sensibilización (circulares, reuniones informativas u otros a trabajadores y mandos intermedios), que desde el sindicato debiéramos complementar con información sindical: GT.

9. Difusión de los materiales y celebración de reuniones informativas con la dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.

10. Distribución, y recogida del cuestionario: GT.

11. Informatización de datos: técnicos sujetos a secreto.

12. Análisis datos: técnicos sujetos a secreto.

13. Realización informe preliminar: técnicos sujetos a secreto.

14. Interpretación de resultados: GT.

15. Redacción informe de interpretación de resultados: GT.

16. Presentación y *feedback* del informe de interpretación de resultados a dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.

17. Importancia de las exposiciones problemáticas: GT.

18. Propuesta de medidas preventivas (previamente habremos trabajado nuestros objetivos dentro del sindicato): GT.

19. Oportunidad de las intervenciones: GT.

20. Propuesta de prioridades: GT.

21. Presentación y *feedback* de propuestas de medidas preventivas y priorización con dirección de la empresa, representantes de la plantilla y mandos intermedios: GT.

22. Si la empresa impusiese medidas con las que no estamos de acuerdo, este sería el momento de realizar una contrapropuesta por nuestra parte. Esta contrapropuesta puede resultar importante de cara a una denuncia en Inspección de Trabajo si consideramos que las medidas empresariales no son eficaces para reducir los riesgos psicosociales detectados.

23. Aprobación de las medidas preventivas y priorización.

24. Informe final de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la acción preventiva: GT.

25. Aplicación y seguimiento de medidas preventivas.

26. Evaluación de la eficacia de las medidas preventivas.

Consideramos que el papel desempeñado por los DPRL dentro del grupo de trabajo en los puntos 4, 5, 7, 10 es clave para que los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial sean representativos. Los puntos 8 y 9 podrían reforzarse en función del interés sindical. Hay que tener en cuenta que el método CopsoQ establece un mínimo de participación del 65% de la plantilla, y aunque el Fpsico no lo establece, las directrices técnicas establecen un mínimo del 60%.

Tal y como se refiere en el proceso, el informe de resultados recogerá el nivel de riesgo psicosocial detectado mediante el sistema de semáforo (rojo para riesgos graves, amarillo para los riesgos moderados y verde para los factores en buena situación), que además de para identificar las unidades de mayor riesgo establecerá ámbitos de actuación prioritarios (art. 8 RSP). Es en los puntos 18 y 20 del proceso donde los DPRL deberán analizar los resultados e interpretarlos en base al diagnóstico y la problemática previamente identificada, y realizar propuestas de medidas organizativas concretas. En adelante, la empresa planificará las medidas a adoptar definiendo los plazos de ejecución y recursos materiales y económicos (art. 9.1 RSP), acordes a los resultados.

3

Medidas preventivas

Como se ha comentado, una vez realizada la evaluación psicosocial y detectados los niveles de riesgo existentes según las dimensiones analizadas, la empresa tiene la obligación de definir medidas y planificarlas (arts. 8 y 9 RSP). En cuanto a dichas medidas, el Anexo III de la “Guía de actuaciones de la ITSS sobre riesgos psicosociales” establece una serie de medidas de prevención psicosocial a adoptar por la empresa y destinadas a evitar y/o reducir dichos riesgos (art. 4.7d LPRL), entre otras:

Primarias (preventivas u organizativas)

Son las medidas tendentes a evitar los daños antes de que se produzcan, es decir, su implantación supone una actuación previa, Nuestro objetivo sindical debe ser actuar en este nivel, antes de que las situaciones empeoren. Entre otros pueden suponer cambios como:

- Reorganización del trabajo: puestos, contenidos, recursos.
- Funciones y competencias: rol, tareas.
- Comunicaciones: tablón de anuncios, intranet, correo electrónico, reuniones.
- Tiempo de trabajo: calendarios, turnos, horarios.

Con el fin de evitar los riesgos (art. 15.1a LPRL) y debido a su incidencia en las condiciones organizativas del trabajo debemos instar a la empresa a priorizar la implantación de este tipo de medida y a establecer acciones de control de su eficacia (art. 4.2 y 6.2 RSP). También cabría trasladar a la negociación colectiva medidas en relación con la ordenación del tiempo de trabajo o mejora de la calidad del empleo, concretamente en lo relativo a jornadas, horas extraordinarias, trabajo nocturno, trabajo a turnos, ritmos y cargas de trabajo, plantilla mínima necesaria, temporalidad, descansos, etc. (arts. 34-38 ET, convenios colectivos). Del mismo modo, cabría exigir a la empresa la formación de trabajadores/as y delegados/as de prevención relativa a factores de riesgo organizativos (arts. 19 y 37.2 LPRL) .

Secundarias (intervención o afrontamiento)

Estas medidas abordan situaciones de distinta índole e intensidad, pero en cualquier caso relacionadas con conductas de acoso laboral o afines, y siempre una vez producidas. Hablamos de medidas tales como:

- Formación y sensibilización: identificación, detección, afrontamiento y resolución de situaciones de conflicto y/o acoso laboral, gestión de grupos, *Coaching*, habilidades sociales.
- Implantación de códigos éticos: compromiso e implicación de la empresa por el respeto, el trato justo y la erradicación de conductas abusivas.
- Implantar protocolos de acoso laboral: este tema se trata específicamente en el capítulo 5 de esta guía.
- Implantar protocolos de violencia interna y externa.

Reiterando lo relativo a priorizar medidas primarias u organizativas, desde ELA también deberíamos exigir el tratamiento integral de dichas situaciones mediante:

- Formación específica: de trabajadoras/es y delegadas/os de prevención (arts.19.1 y 37.2 LPRL)
- Selección de mandos: en base a aptitudes de dirección, liderazgo y trato con trabajadoras/es (OIT).
- Códigos de conducta: divulgación de declaraciones de tolerancia cero (ANC 2008)
- Reconocimiento expreso de la existencia del riesgo psicosocial (art. 4.1a RSP).
- Consideración laboral de los daños para la salud: en relación con la asistencia sanitaria (art. 80.2a RDL 8/2015 LGSS) y la investigación y notificación de accidentes (arts. 16.3 y 23.3 LPRL, Orden 16/12/1987, Orden TAS 2926/2002).

Lo controvertido de esta serie de medidas es que nos sitúa en la fase previa de la implantación de procedimientos de gestión interna por parte de la empresa, los cuales tratan desde conflictos interpersonales “menores” hasta conductas como el acoso laboral o *mobbing* tipificadas como delito por el código penal, y que debido a su complejidad se desarrollan en el capítulo 5 de esta guía.

Pese a no tratarse en este documento, cabe citar también el “Criterio Técnico 87/2001 de la ITSS sobre riesgo laboral de atraco”, que establece medidas secun-

darias de aplicación para empresas que desarrollan determinadas actividades al respecto (joyerías, estaciones de servicio, establecimientos de juego, bancos y cajas de ahorro).

Terciarias (protección)

Son medidas orientadas a la protección específica de la persona trabajadora para su recuperación y reincorporación. Estas medidas deben respetar el principio de voluntariedad tanto de la vigilancia de la salud para el trabajador/a (art. 22.1 LPRL), así como de la implantación y aplicación de protocolos médicos psicosociales (art. 37.3c). En la Negociación Colectiva podemos incorporar cláusulas como la renuncia a la extinción del contrato por causas objetivas (art. 52a ET) o la creación de puestos de trabajo adaptados por parte de la empresa (art. 25.1 LPRL).

- Adaptar el puesto a la persona (art. 15.1d LPRL).
- Adscribir la persona a un puesto compatible (art. 25.1 LPRL).

Tal y como hemos venido remarcando, las medidas correctoras acordadas o impuestas deben ser eficaces para hacer frente a los riesgos detectados. En caso de que viésemos que las medidas son ineficaces deberemos valorar la interposición de una denuncia frente a la Inspección de Trabajo.

4

Acoso y violencia en el trabajo

Introducción

Previamente a desarrollar dichos “protocolos” o “procedimientos” conviene identificar los distintos tipos de conductas de acoso y violencia que se puedan producir en el trabajo. La “Guía explicativa y de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo” de la Inspección de Trabajo establece una primera clasificación al respecto:

1. Violencia física: interna, externa
2. Violencia psicológica: acoso sexual, acoso moral

Ante la indefinición legal de acoso moral, se recurre al concepto *mobbing* recogido en la NTP 476 del INSHT para establecer una serie de características generales:

- Extrema
- Sistemática
- Recurrente
- Prolongada en el tiempo
- Finalidad destructiva

Por su parte, la jurisprudencia y las definiciones legales de “acoso” y “acoso por razón de sexo” (Ley 62/2003 y LO 3/2007) establecen una serie de características comunes e implícitas de los distintos tipos de acoso:

- Comunes: propósito objetivo de atentar contra el derecho a la dignidad, creando un entorno intimidatorio, humillante, degradante, ofensivo.
- Implícitas: bilateralidad, reiteración, frecuencia, susceptible de causar daños.

En todo caso, se concluye que el acoso moral es una conducta pluriofensiva que viola el derecho a la “integridad física y moral” (art. 15 CE) y el de “dignidad y garantía de protección de la seguridad y salud en el trabajo” (art. 4.2d y e ET,

art. 14.2 LPRL), debiéndose diferenciar de otras conductas afines que vulneren uno de los derechos referidos.

Tipos de conducta

En base a lo anterior, la guía referida establece una clasificación de conductas constitutivas de acoso moral y otra serie de conductas que, sin constituir acoso, podrían ser constitutivas de otro tipo de infracciones:

- Abuso de autoridad constitutivo de acoso: dejar sin ocupación efectiva o incomunicación, dictar órdenes de imposible incumplimiento, tareas inútiles o sin valor productivo, acciones de represalia.
- Trato vejatorio constitutivo de acoso: insultar, menospreciar y reprender delante de otras personas reiteradamente, difundir rumores falsos.
- Acoso discriminatorio constitutivo de acoso: acoso motivado por creencias políticas o religiosas, motivos sindicales, sexo u orientación sexual, mujeres embarazadas o maternidad, edad, estado civil, origen, etnia, nacionalidad, discapacidad.
- Otras conductas (sin constituir acoso): modificaciones sustanciales del contenido del trabajo o lugar del trabajo, actos puntuales discriminatorios, presiones, conductas despóticas indiscriminadas, conflictos en huelgas o protestas, ofensas puntuales y sucesivas sin coordinación, amonestaciones sin descalificar, conflictos personales y sindicales.

5

Protocolos de acoso laboral

Marco jurídico

La Orden de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas del País Vasco (04/10/2006), la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (art. 48) , el Acuerdo Marco Europeo de 2007 sobre acoso y violencia en el trabajo, y el Acuerdo de Negociación Colectiva del estado Español de 2008, entre otros, están suponiendo la implantación generalizada de procedimientos de gestión interna de conflictos y conductas de acoso y violencia en el trabajo para el arbitraje de dichas conductas, sobre todo en la Administración Pública y en empresas privadas de mayor tamaño. En base a lo anterior, la implantación de dichos procedimientos se podría dar:

- Por Negociación Colectiva: recogido en convenios colectivos
- A requerimiento de la ITSS: derivado de incumplimientos de la normativa de prevención.
- Derivado de la Evaluación de Riesgo Psicosocial: como medida preventiva a planificar (art. 9 RSP)
- Por decisión unilateral de la empresa: atendiendo a estándares y sellos de calidad (ISO, OSHAS)

Consideraciones previas

Dado que responde exclusivamente obligaciones empresariales, la implantación de este tipo de procedimientos no debería constituir un fin en sí mismo. Además, desde ELA observamos que dichos procedimientos se muestran totalmente ineficaces para disuadir determinadas conductas o evitar daños en la salud de los trabajadores/as (estrés, ansiedad, trastornos, etc.)

Pero lo especialmente controvertido de dichos protocolos es que tratan de determinar la existencia o no de conductas de acoso o afines en el ámbito de la

empresa, pudiendo derivar en la aplicación de medidas disciplinarias. Por ello, siempre y cuando se dieran las condiciones y con carácter previo al inicio del procedimiento, cabría emplazar desde ELA a la empresa a poner fin a la situación, siempre en base a su deber de garantizar la seguridad y salud de los/as trabajadores/as en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art. 14.2 LPRL) y evitar los riesgos (art. 15.1a LPRL).

En cualquier caso, en dichos procedimientos las y los delegados de prevención deben evitar asumir la responsabilidad en las cuestiones referidas en el párrafo anterior, limitando su participación a la canalización de información y al mero control procedimental.

A su vez, conviene subrayar que la implantación de dichos procedimientos facilita la utilización interesada de los mismos por parte de la empresa, con el fin de relativizar o magnificar la trascendencia del asunto. Es por lo que en ELA no concebimos su aplicación sin la previa existencia de una Evaluación de Riesgo psicosocial actualizada (art. 16.2a LPRL), así como de medidas primarias u organizativas planificadas (art. 9 RSP) y adoptadas (art. 16.2b LPRL).

Por último, se debería excluir de dichos procedimientos el tratamiento frente a conductas relacionadas con el acoso sexual y por razón de género (ver punto 6).

Características generales

En general, los aspectos a valorar con respecto a la adecuación de los procedimientos de gestión interna de conflictos o protocolos de acoso laboral son las que se establecen en el AME de acoso y violencia:

- Discreción, dignidad, intimidad
- Confidencialidad
- Garantía de audiencia, imparcialidad, tratamiento justo
- Información detallada
- Intolerancia acusaciones falsas
- Apoyo y ayuda para reintegración
- Establecimiento, revisión y control de procedimientos

Fases

Dichos procedimientos consisten en una secuencia de actuaciones concatenadas en el tiempo, que en todo caso requieren de la designación de figuras “neutrales” para llevarlas a cabo. Por ello es conveniente impulsar desde ELA la concreción de plazos ajustados, así como promover la implicación de la administración pública (Osalan, ISPLN, ITSS) en cada una de las fases, aun a sabiendas de la gran probabilidad existente de que dichos organismos deriven su responsabilidad a los servicios de prevención a través de la propia empresa. Cabe destacar que recientemente el ISPLN ha publicado una guía de “Criterios básicos para Protocolos de actuación ante situaciones de violencia interna”, en la que se prevé la participación del organismo público en determinados supuestos.

Las fases referidas son las siguientes:

- Denuncia
- Mediación
- Intervención
- Resolución

Primeramente se establecería un canal de comunicación para trasladar la información relativa a los hechos a la figura responsable de iniciar el procedimiento. En ELA entendemos que en dicha fase los DPRL deben desempeñar un papel meramente vehicular, pero en todo caso garante de la confidencialidad de las personas implicadas y de la protección de datos, así como de los derechos de la plantilla.

Finalizada la fase de denuncia se designaría un/a mediador/a para entrar en contacto con las partes y completar la información relativa a los hechos, con el fin de valorar la posibilidad de una solución consensuada. Teniendo en cuenta que en ocasiones se obvia esta fase, cabría destacar que si se dieran las condiciones desde ELA actuaríamos en favor de una conciliación o arreglo informal que evitara continuar con el procedimiento en la fase de investigación. Para ello deberíamos garantizar determinadas características de la figura del/la mediador/a, debiendo ser neutral, consensuado, de libre aceptación por las partes y con formación específica en la materia. Dicha fase de mediación debería completarse con el establecimiento de un/a interlocutor/a por cada una de las partes, también de libre designación por éstas y de la que podrían formar parte los/as delega-

dos/as de prevención siempre y cuando dispongan de una formación específica adecuada.

Descartada la mediación se constituiría un órgano específico formado por representantes de la empresa y de la plantilla, designándose a su vez un/a instructor/a encargada de llevar a cabo la investigación de los hechos. Desde ELA deberíamos exigir en todo caso la participación de las y los DPRL y de una interlocución de libre designación en dicha fase, con el exclusivo fin de garantizar el derecho de información de la persona trabajadora durante su desarrollo (art. 18 LPRL). Sin embargo y en base a lo expuesto en el apartado *Consideraciones previas*, dicha participación debería producirse con voz pero sin voto, debido a que la responsabilidad de resolución es de la empresa.

Finalizada la investigación la persona instructora elaboraría un informe que determina el carácter de los hechos y las medidas a adoptar al respecto, sometiendo a la aprobación del órgano constituido en la fase anterior. En este punto nos parece primordial reiterar que los DPRL no deberían contribuir a determinar la existencia de conductas de acoso laboral o similares, ni a proponer medidas disciplinarias al respecto.

Por último, desde ELA debemos exigir la protección de la persona denunciante por parte de la empresa y en relación al mantenimiento voluntario de sus condiciones laborales, tanto durante el completo desarrollo del procedimiento de gestión interna, así como a posteriori en caso de que la resolución final le resulte favorable.

6

Protocolos de acoso sexual y acoso por razón de sexo

El acoso moral o *mobbing* y el acoso sexual y el acoso por razón de sexo representan distintas situaciones y realidades que requieren de distinto tratamiento, tanto a nivel preventivo así como resolutivo.

En la práctica, los límites a la hora de definir cada casuística presenta dificultades. Por ejemplo, detrás de una situación de acoso sexual está la perpetuación de una situación de poder en la empresa que se manifiesta en presión sexual pero que no suele estar ajena a actitudes, palabras o comportamientos propios del acoso moral-*mobbing*. Así, la negativa a ceder a chantajes sexuales o no aceptar o denunciar la situación de acoso sexual se convierten en puras situaciones de *mobbing*.

El acoso sexual lo sufren mayoritariamente las mujeres, se da más en la clandestinidad y genera un sentimiento de culpabilidad que no se da de la misma manera entre las víctimas del acoso moral. En este sentido, las diferencias de sexos y roles de género es un aspecto que ha de ser tenido en cuenta a la hora de adoptar las medidas necesarias para luchar contra esta situación.

Conviene recordar que cuando hablamos de acoso sexual y acoso por razón de sexo estamos hablando de expresiones de violencia sexista en este caso dentro del ámbito laboral.

Marco jurídico

- Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; art. 7 y 48.
- La Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres (CAPV).
- Proceso actual de elaboración de Convenio y Recomendación OIT sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo. (Se empezará la negociación en Ginebra

en junio de 2018. No hay a nivel internacional ninguna normativa al respecto hasta ahora y son los sindicatos los que están haciendo presión para que se adopte).

Definiciones

Según los artículos 7.1 y 7.2 de la LOI (Ley Orgánica estatal para la Igualdad) y según EMAKUNDE.

1. Acoso sexual:

- Art. 7.1 LOI: es cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
- EMAKUNDE: la finalidad inmediata del acoso sexual consiste en obtener algún tipo de satisfacción sexual pero el objetivo final es manifestar el poder de una persona sobre otra, habitualmente del hombre sobre la mujer, perpetuando, de esta forma, las estructuras de poder que existen todavía en nuestra sociedad

Las conductas constitutivas de acoso sexual pueden ser calificadas como GRAVES o MUY GRAVES.

2. Acoso por razón de sexo:

- Art. 7.2 LOI: es cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear, como en el acoso sexual, un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
- EMAKUNDE: el acoso por razón de sexo pueden llevarlo a cabo tanto superiores jerárquicos, como compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos. Tiene como causa los estereotipos de género y, habitualmente, tienen por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas. La finalidad suele ser el intento de mantener una situación de poder de un sexo sobre el otro y el de desterrar del ámbito laboral a las personas pertenecientes a uno de los sexos. Son en su mayoría conductas muy graves.

Protocolo

Desde ELA recomendamos tomar como referencia el protocolo de EMAKUNDE porque entendemos que a nivel técnico es correcto. En la práctica sabemos que cada caso es distinto y que nos encontramos serias dificultades para que estos protocolos se apliquen, pero de todas maneras entendemos que la referencia del protocolo de EMAKUNDE es correcta.

Para que exista una adecuada prevención del acoso sexual en el ámbito laboral y para que, de darse, pueda ser detectado tempranamente y/o sancionado a tiempo, es decir, para comprender de lo que estamos hablando, es necesario identificar la raíz sexista estructural de base. Hay que tener en cuenta que la violencia es la máxima expresión de la desigualdad entre mujeres y hombres.

Los protocolos no son solo para cuando han acontecido los hechos. La prevención es la cuestión fundamental, tal y como lo decimos en salud laboral. Por todo ello vemos como válida la inclusión del acoso sexual como un riesgo de carácter psico-social dentro de la prevención, junto con la evaluación y medidas correctoras.

En la práctica, si en la empresa no se garantizan los órganos y canales adecuados a la hora de tratar estas cuestiones, desde ELA solemos ser proclives a acudir a figuras externas como es la Inspección de Trabajo, sabiendo que sus medios son limitados y que muchas veces muestran poca disposición para perseguir este tipo de actuaciones.

Y si no siempre está la vía penal o la demanda judicial como opción. Las situaciones de acoso pueden ser constitutivas de delito.

En resumidas cuentas desde EMAKUNDE proponen abordar la cuestión de la siguiente manera:

Presentación de quejas y/o denuncias

1. ¿Quién puede presentar una queja o denuncia?
 - Cualquier trabajador o trabajadora.
 - La representación de los trabajadores y trabajadoras.
 - Cualquier otra persona que tenga conocimiento de situaciones de acoso.
2. ¿A quién se debe denunciar?

Ante la Asesoría Confidencial (en el caso de que se haya constituido), que puede estar compuesta por:

- Órgano, persona o personas competentes designadas a tal efecto.
- Comisión de Igualdad (en las empresas en las que exista).

En algunas empresas se suelen crear comisiones para trabajar esta cuestión. En ocasiones se aborda dentro de la comisión de igualdad, si existiese, y otras veces también se crean comisiones o espacios ad hoc para abordar específicamente los casos de acoso. Aquí también como ELA tenemos dudas de la formación o sensibilización de las personas que forman estas comisiones.

EMAKUNDE en su momento hizo una propuesta de crear la figura de las o los Asesores Confidenciales contempladas en la ley de igualdad. Éstas serían las figuras mediadoras para actuar en este ámbito ya que cuentan con la formación necesaria para poder intervenir en este tipo de casos. Faltan medios y decisión para formar estas figuras.

Procedimiento informal

En los supuestos en los que las actuaciones o conductas tengan carácter sexista (pero no sean constitutivas de acoso sexual o acoso por razón de sexo), la queja podrá presentarse de forma verbal o escrita ante la Asesoría Confidencial u órgano equivalente.

1. Si la Asesoría considera que la conducta sobre la que se plantea la queja puede ser calificada como acoso sexual o acoso por razón de sexo, informará a la presunta víctima de la necesidad de presentar una denuncia por escrito para dar comienzo al procedimiento formal.

2. Si la Asesoría considera que la conducta no es constitutiva de acoso pero puede dar lugar a situaciones de acoso, iniciará un procedimiento confidencial y rápido de confirmación de la veracidad de la queja.

- Entrará en contacto con la persona contra la que se está poniendo la queja y ésta podrá ofrecer las explicaciones que considere convenientes.

El objetivo del procedimiento informal es resolver el problema extraoficialmente y que no llegue a convertirse en una situación de acoso sexual o acoso por razón de sexo.

El plazo para desarrollar el procedimiento es de 7 días laborables (a contar a partir de la fecha de presentación de la queja). Este plazo puede ampliarse en 3 días en casos excepcionales y de imperiosa necesidad.

Procedimiento formal

1. Inicio del procedimiento. La denuncia, valoración previa y adopción de medidas cautelares

La denuncia debe ser por escrito.

Deberá estar remitida a la Asesoría Confidencial. Ésta deberá:

- Valorar la fuente, la naturaleza y la seriedad de la denuncia.
- Si encuentra indicios suficientes, actuar de oficio investigando la situación denunciada.
- ¿Quién puede denunciar?
 - . La víctima.
 - . Cualquier otra persona que tenga conocimiento de algún acto de acoso.

A partir de la recepción de la denuncia, el órgano competente comunicará de forma confidencial la situación a la dirección de la empresa para que ésta, en su caso, adopte medidas cautelares.

2. Procedimiento

La Asesoría Confidencial deberá:

- Dar notificación lo más rápidamente posible a la persona denunciada.
- Dar audiencia en presencia o no de la víctima a elección de ésta última. Tanto unas como otras podrán solicitar la presencia de algún miembro del órgano de representación.
- Garantizar la confidencialidad y agilidad en el trámite.

3. Conclusión del proceso. Aplicación de medidas disciplinarias

En un plazo máximo de 10 días laborables, ampliables en 3 días más en casos excepcionales (contados a partir de la presentación de la denuncia), la Asesoría Confidencial elaborará y aportará un informe sobre el supuesto caso de acoso investigado, en el que se indicarán:

- Las conclusiones alcanzadas.

- Las circunstancias agravantes observadas.
- Propuesta de las medidas disciplinarias oportunas.

Se garantizará que no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso.

Si la Asesoría Confidencial no fuera capaz de acumular las pruebas necesarias para que la denuncia pueda declararse como fundada, la persona denunciante (cuando ésta sea la víctima), no podrá ser obligada a trabajar contra su voluntad con la persona denunciada y la Dirección de la empresa estará obligada a facilitar el cambio de puesto de trabajo (siempre que ello sea posible).

Cabe proponer medidas preventivas para que la situación no vuelva a repetirse. Estas medidas deberán estar validadas por el Comité de Seguridad y Salud. Además, la investigación puede proporcionar información para revisar la evaluación de riesgos.

7

Lista de acrónimos

AME: Acuerdo Marco Europeo

ANC: Acuerdo de Negociación Colectiva.

CAPV: Comunidad Autónoma del País Vasco.

CE: Constitución Española.

DPRL: Delegadas o delegados de Prevención de Riesgos Laborales.

ET: Estatuto de los Trabajadores.

GT: Grupo de Trabajo.

INSH: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

ISPLN: Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.

ISO; International Organization for Standardization Estandar de calidad.

ITSS: Inspección de Trabajo y Seguridad Social

LPRL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

LO: Ley Orgánica.

NTP: Nota Técnica de Prevención. Para la búsqueda de una nota concreta, escribir en una buscador de internet NTP + el número de nota buscado.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OSHAS: Occupational Health and Safety Assessment Series. Estandar de calidad.

PRL: Prevención de Riesgos Laborales.

RSP: Real Decreto 39/1997 del Reglamento de Servicios de Prevención.