

# 1 Jornada de Análisis Integral del Mobbing **Ámbito Jurídico**

Girona 25 Noviembre 2005

## **OBLIGACIONES EMPRESARIALES EN MATÉRIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL ANTE EL MOBBING.**

Ferran Camas Roda

Profesor Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Girona

**SUMARIO:** <TOC>[1. A MODO DE INTRODUCCIÓN: LA REALIDAD DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL LUGAR DE TRABAJO;](#) [2. EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO;](#) [2.1 Principales características del mobbing;](#) [2.2 Comportamientos propios del acoso moral;](#) [2.3 Factores de riesgo de acoso moral;](#) [2.4 Cuestiones de debate sobre el acoso moral;](#) [2.5 Medidas para prevenir el acoso moral;](#) [3. EL ACOSO SEXUAL;](#) [3.1 El acoso sexual en la normativa española;](#) [3.2 Conductas de acoso sexual y diferencias con el mobbing;](#) [3.3 El acoso sexual como riesgo;](#) [3.4 Medidas para prevenir el acoso sexual;](#) [4. EL ESTRÉS Y EL BURNOUT;](#) [4.1 El «burnout»;](#) [4.2 Medidas de prevención del estrés y del burnout;](#) [5. VIOLENCIA FÍSICA EN EL TRABAJO;](#) [BIBLIOGRAFÍA.](#)

características físicas o materiales del trabajo (el emplazamiento físico ocupado por el trabajador, la realización de funciones con riesgo, o la utilización de determinadas máquinas...), sino también se extienden al conjunto de relaciones, cargas y presiones físicas, psicológicas y sociales, que dentro de una organización, determinan el desempeño profesional.

A estos últimos factores de riesgo se les está englobando bajo el concepto de riesgos psicosociales, es decir, aquellos condicionantes presentes en el medio de trabajo, y que están relacionados con la duración, el tipo y contenido de la actividad laboral realizada, la organización del trabajo, y el ámbito de relaciones sociales que mantiene el trabajador en el seno de su empresa, que pueden repercutir en la seguridad y salud del trabajador.

Las transformaciones en el trabajo que está experimentando el mundo del trabajo ha hecho emerger de forma importante la necesidad de prevenir los riesgos psicosociales, razón por la cual, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo está realizando durante el año 2002 una campaña de información, en la que se están poniendo de manifiesto una serie de tendencias en el ámbito de las condiciones laborales en Europa:

- Más del 50% de los empleados trabaja a un ritmo muy elevado, con plazos muy justos durante al menos una cuarta parte de su jornada laboral. Este aumento del trabajo intensivo, sobre todo en aquellos que requieren un elevado nivel de atención, guarda una estrecha relación con el progresivo incremento de situaciones de estrés. Así, el estrés afecta ya a un 28% de los trabajadores de la Unión Europea.
- Un tercio de los trabajadores afirma que ejerce poco o ningún control sobre su trabajo, lo que unido a la percepción de un incremento del trabajo monótono y repetitivo, está derivando en que cada vez con mayor frecuencia más trabajadores padezcan problemas musculoesqueléticos, así como que hasta un 23% de los

trabajadores de la Unión Europea haya manifestado que ha experimentado fatiga general.

- El establecimiento de horarios de trabajo atípicos e impredecibles para el trabajador está repercutiendo en gran medida en su calidad de vida.
- Las situaciones, cada vez más visibles en los datos estadísticos, de situaciones de violencia psíquica y moral en el trabajo, que afectan, sobre todo, a mujeres, trabajadores jóvenes y de carácter temporal.

Así, y de mayor importancia a menor, cabe comentar que según la Tercera Encuesta de Condiciones de Trabajo (1) realizada a 21.500 trabajadores por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de vida y trabajo con sede en Dublín, se desprende que un 8% de los empleados de la Unión Europea, es decir, unos 12 millones de personas, pueden haber sido víctimas de acoso moral en el trabajo en el intervalo de los últimos 12 meses; un 4% de los trabajadores de la Unión Europea asegura haberse visto sometido a violencia física en el lugar de trabajo, mientras que, para finalizar, un 2% lo manifiesta con respecto a situaciones de acoso sexual en el trabajo.

viene detectando y conociendo de forma persistente en los países más desarrollados desde los años ochenta del siglo pasado. Comenzó a estudiarse por el psicólogo alemán Hanz Leymann (2), ante aquellas situaciones en las que, como él mismo delimitó, una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercitaban una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acabasen abandonando su trabajo.

En todo caso, debe partirse de la premisa de que tanto el ordenamiento jurídico español, como la normativa internacional o de la Unión Europea, carecen de una regulación específica sobre este riesgo psicosocial, excepto en Suecia, Noruega y Francia. La República francesa ha sido la última que ha regulado este fenómeno a través de la Ley nº 2002-73 de 17 de enero de 2002, de Modernización Social (3), según la cual, ningún trabajador debe sufrir conductas repetidas de acoso moral que tengan por objeto o por efecto una degradación de las condiciones de trabajo susceptible de causar un menoscabo de sus derechos y de su dignidad, alterar su salud física o mental o comprometer su carrera profesional. En virtud de esta definición, el Código de Trabajo francés atribuye a las empresas el deber de adoptar medidas para luchar contra las formas de persecución o acoso moral en el medio ambiente de trabajo.

De hecho, la Unión Europea está proyectando una regulación específica sobre el acoso moral. En este sentido, el Parlamento Europeo ya realizó un Informe en el año 2001 sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (4), en el que se expresan las principales causas y los efectos que produce en la salud del trabajador, se delimitan los colectivos de trabajadores que en mayor medida lo sufren, y se impulsan diversas iniciativas en el ámbito europeo para hacer frente a este riesgo psicosocial, entre las que se encuentra la solicitud a la Comisión Europea que presente, antes de marzo de 2002, un Libro Verde sobre el estado actual del acoso moral en el lugar de trabajo, así como también, a más tardar en octubre de 2002, y basándose en este análisis, un plan de acción sobre las medidas comunitarias contra el acoso moral (en ambos casos, aún no se ha adoptado ninguno de los documentos solicitados).

Los análisis sobre las situaciones de acoso moral que se están llevando a cabo en el seno de la Unión Europea, están partiendo de diversos estudios científicos, que como el del psicólogo alemán Leymann, se han llevado a cabo en estos últimos años. Entre las principales definiciones del acoso moral en el trabajo, que pueden ayudar al estudioso sobre este tema para acercarse mejor a su comprensión, pueden valer las siguientes:

- La definición adoptada por un grupo de estudio de la Comisión Europea sobre la "Violencia en el trabajo", en el año 2001, según la cual, el acoso moral es un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío.
- También puede resultar interesante citar la definición de acoso moral en el trabajo ofrecida por la Dra. Hirigoyen en su libro "El acoso moral en el trabajo", según la cual, «el acoso moral se define como toda conducta abusiva (gestos, palabras, comportamientos, actitudes...) que atente, por su repetición o su sistematización, contra la

dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su puesto de trabajo o deteriorando el ambiente laboral» (5).

que son comunes en todas ellas. En este sentido, conviene traer a colación cuáles son los lugares comunes, matizándolos con aquellos aspectos sobre los que no hay una coincidencia total, que se deducen de los análisis efectuados por los investigadores sobre este tema:

- Es característica común a todas las definiciones que el acoso moral se origina en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa, entre los distintos componentes del equipo de trabajo, si bien el marco en el que se desarrollan, y que las impulsa, es la organización del trabajo o las condiciones laborales que rigen en la empresa. Como dice la Nota Técnica de Prevención 476-98 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo Español, el hostigamiento moral no ocurre por causas relacionadas exclusivamente con el desempeño del trabajo (como sí pasa con el estrés laboral, al que me referiré posteriormente), sino por las relaciones entre compañeros de trabajo, si bien, como telón de fondo estará la realidad laboral existente en la empresa. Por ejemplo, constituiría acoso moral aquellos casos en los que el hostigador, superior jerárquico de la víctima, considere que por las características de la empresa, o de la propia persona del trabajador, es difícil que se la pueda despedir y busca mediante sus actos que sea el propio trabajador acosado el que voluntariamente abandone la empresa.
- El acoso moral tiene un componente grupal, lo que no significa que no pueda ser realizado por una sola persona, si bien utilizará al equipo de trabajo o a los compañeros de trabajo de la víctima, ya sea por el propio apoyo de aquéllos o también por su actuación permisiva, para alcanzar sus fines.
- Los distintos estudios ponen de manifiesto la naturaleza malintencionada de las conductas de acoso moral, así como su carácter sutil o no expresivo, ya que la finalidad última del acosador es la anulación de la víctima.
- Las acciones de violencia psicológica deben producirse de forma repetida, sistemática y reiterada, si bien, en ninguna de las definiciones se ha apostado por concretar estas características, excepto en la aportada por el Prof. Leymann, quien consideró en sus estudios que para poder calificar una conducta como de acoso moral, debía producirse como media una vez por semana, y durante un tiempo prolongado, por lo menos a lo largo de unos seis meses.
- Muchos expertos en esta materia suelen considerar que para reconocer un acoso moral, los agresores deben gozar de una posición de superioridad, ya sea jerárquica o de hecho, con respecto a la víctima. En este sentido, si la persecución o acoso se ejercita por el empresario o sus representantes, contra uno de los trabajadores, por ejemplo, por motivos de reorganización empresarial, de reducción de personal, o con el simple objetivo de «eliminar» trabajadores incómodos, esta conducta se describe como «bossing», mientras que se habla de «mobbing», en sentido estricto, si quienes acosan son otros trabajadores de la empresa que ocupan con respecto a la víctima una posición que, de facto, es superior, ante la conducta pasiva del empleador o sus representantes. En todo caso, debe también resaltarse que en el Informe de 2001 del Parlamento Europeo, así como otro sector de expertos manifiestan que, aunque sea una situación poco frecuente, también cabe hablar de «mobbing» si el agredido moralmente es un superior, y los agresores son sus subordinados, situación que se puede producir, por ejemplo, cuando un trabajador pasa a ocupar un cargo de responsabilidad y algunos de sus compañeros, que no están de acuerdo con su nombramiento, intentan boicotarlo ante sus superiores jerárquicos para que pierda el cargo; e incluso también cabe hablar de acoso horizontal o mixto, es decir, entre colegas del mismo nivel profesional.
- La finalidad de los acosadores es principalmente «hacer el vacío» al trabajador, es decir, aislar a la persona en cuestión, provocar su humillación y destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

empresa puede ser considerada como de acoso moral, sino que, como ya se ha visto a partir del estudio de las características propias de este tipo de riesgo, las situaciones de acoso se han de realizar en el lugar de trabajo, y se han de concretar a base de conductas, palabras, gestos y escritos, que implican ataques infundados contra la reputación o la dignidad de una persona y el desprestigio del trabajo realizado.

Antes de abordar cuáles son las principales manifestaciones de acoso moral, cabe mencionar que diversos estudios, como el publicado por Comisiones Obreras en enero de 2002 sobre el acoso psicológico en el trabajo, han abordado el perfil psicológico de acosadores y víctimas, aportando, a modo de aproximación, las siguientes características (6):

- El/los sujeto/s activo/s del acoso suelen ser personas egocéntricas, con dificultades de empatía hacia los demás, y que necesitan de la aprobación de los demás, o del triunfo social. Desean figurar, ascender en la escala empresarial o simplemente hacer daño a otra persona de la empresa por envidia o incluso por temor a que el trabajador acosado pueda hacerle sombra.
- En lo que se refiere al trabajador acosado, la diversidad de perfiles podría ser la nota común aunque destacan los siguientes: a) Personas brillantes o competentes, ya sea desde un punto de vista exclusivamente profesional, ya sea por su faceta personal de iniciativa, capacidad de convencer, etc.; b) Personas vulnerables o depresivas que también pueden ser blanco fácil para el agresor en las que descargar sus propias frustraciones.

La estrategia que se sigue suele tener estas fases, en el bien entendido de que no necesariamente unas deben seguir a otras en el tiempo, sino que pueden darse simultáneamente, aunque como se ha visto anteriormente, siempre han de ser reiteradas o repetitivas:

1. Se limita la comunicación de la víctima con respecto a sus compañeros de trabajo (por ejemplo, cambiándole de ubicación, negarle la participación en reuniones laborales...) así como los medios de información o de conexión que dispone en el seno de la empresa (ordenador, teléfono, fax...), con la intención de lograr su aislamiento laboral.
2. Simultáneamente, estas acciones pueden ir acompañadas de agresiones verbales, hablándole gritando o insultando, lo que incluye llamarle mediante motes más o menos degradantes. Dichos ataques verbales irán por lo general dirigidos contra el trabajo realizado por el trabajador acosado, o también contra las capacidades profesionales de éste.
3. En las situaciones de acoso moral se suelen dar cambios en la organización que afectan directamente al trabajador, como dejar de asignarle tareas hasta entonces a él encomendadas, atribuirle funciones sin importancia o por debajo de la capacitación del trabajador, o también, asignarle tal cantidad de trabajos con objetivos difíciles de alcanzar, siempre que, se haga lo que se haga, la evaluación profesional del trabajador acabe siendo negativa. Para ello, y si fuera necesario, el acosador podría poner trampas y obstáculos a la labor realizada por el trabajador con el objetivo de inducirle a errores (ya sea ocultando datos esenciales, manipulando la información básica que debería disponer...).
4. Como factor agravante de las anteriores acciones, el acosador también suele criticar y difundir rumores acerca de determinadas características personales de las víctimas o sobre su vida privada (sin que a los efectos de calificar la presencia de acoso moral, se tenga que considerar la certeza o no de dichos rumores). Así, el acosador acostumbra a criticar o reírse de la vida privada de una persona, hacer que la persona parezca estúpida, mofarse de la etnia del trabajador acosado, atacar su ideología o sus creencias religiosas o dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos.

de 2001 del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo.

El Informe establece que las principales causas del acoso moral son las siguientes:

- Las circunstancias laborales de carácter inseguro, ya que los trabajadores temporales o que se encuentran en situación laboral precaria, están más expuestos que los fijos o que gozan de estabilidad en el empleo.

- La proporción de trabajadores víctimas de acoso es, según el Informe, más elevada en la Administración Pública, un 13%, pero también es alta, por ejemplo, entre los empleados de servicios y ventas, un 11%, y de la Banca, un 10%.
- Las deficiencias en la organización del trabajo, en el sistema de información interna y/o en la dirección, o bien de niveles de trabajo o de exigencias que son demasiado altas o demasiado bajas, de fallos en la política de personal del patrono o de su actitud o sus contactos con los empleados.
- La realización de trabajos con un grado reducido de autonomía y con un grado de exigencia elevada. En este sentido, señala el Informe que como son las mujeres quienes en mayor medida están empleadas en este tipo de trabajos, son las que en mayor medida sufren situaciones de acoso moral. De hecho, según un estudio realizado en Francia por la doctora Hirigoyen, psiquiatra, psicoanalista y psicoterapeuta familiar, el fenómeno afecta a un 70% de las mujeres, en comparación con un 30% de los hombres. En particular, según esta investigadora, las mujeres más afectadas son las pertenecientes a minorías raciales, las discapacitadas, las mujeres con una orientación sexual diferente y las embarazadas.

En definitiva, el Informe del Parlamento Europeo señala que tanto los estudios realizados como la experiencia señalan la existencia de un vínculo claro entre el acoso moral en el lugar de trabajo y el estrés, un trabajo con mucha tensión, un mayor grado de competitividad, menor estabilidad en el empleo y una situación laboral precaria.

Piénsese, en este marco, que las consecuencias del acoso moral afectan tanto a la víctima como a la empresa en la que se producen estas situaciones.

En lo que se refiere al trabajador acosado, los efectos del acoso moral se suceden tanto en la esfera profesional como en su propia salud. En relación al primer plano, la sensación del trabajador acosado de sentirse extraño en su propio entorno laboral, ello unido al sentimiento de culpa por pensar en la posibilidad de que lo que le está pasando es por sus propios errores laborales o por su personalidad pueden suponer dificultades crecientes de relación social y laboral de la víctima, disminución de su eficacia y productividad, baja resistencia al estrés, y finalmente su dimisión, o la solicitud de una baja laboral de carácter temporal.

Las consecuencias para la salud de las víctimas es considerable: mala salud física (la víctima puede desarrollar enfermedades psicosomáticas como úlceras de estómago, colitis, problemas tiroideos, insomnio, hipertensión arterial, enfermedades cutáneas, etc.), o reacciones psíquicas, como pueden ser la depresión, obsesiones e intensa fatiga y/o pensamientos suicidas, y que, requieren, en la mayoría de los casos, ayuda especializada de larga duración tanto médica como psicológica.

Los efectos para la empresa, como se puede deducir de ello, también son palpables: bajo rendimiento productivo, alto índice de absentismo y aumento de la siniestralidad laboral, ya que los trabajadores acosados ven disminuidos sus reflejos y aptitudes para hacer frente a sus cometidos laborales de forma adecuada.

sobre seguridad y salud en el trabajo obliga a las empresas a adoptar medidas de prevención de las situaciones de acoso moral.

Para fijar las premisas del debate, se ha de partir de que, en todo caso, se parte de una posición común cuál es el reconocimiento de la posibilidad de que la Unión Europea regule el acoso moral con el objeto de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores. En este sentido, se ha de recordar que la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 12 de noviembre de 1996 (Asunto C 84-94), confirmó que la Unión Europea tiene competencias para adoptar disposiciones normativas para proteger la seguridad y la salud de los trabajadores, debiéndose interpretar esta noción de forma ajustada a los cánones suministrados por el preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, que define la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente como un estado consistente en la ausencia de enfermedad o dolencia alguna. Como resultado de ello, si la cuestión de seguridad y salud debe entenderse estrechamente vinculada con el bienestar de los trabajadores en su puesto de trabajo, incluye también todas las situaciones relacionadas con la violencia, la intimidación y el acoso sexual en el trabajo

Ahora bien, a partir de ahí es cuando se producen las discrepancias en relación a la posibilidad de que la normativa actualmente existente sirva para proteger estas situaciones. Por una parte se encuentran aquellos que consideran que la falta de una previsión expresa en la normativa europea que obligue a las empresas a adoptar medidas de prevención contra el acoso moral en el trabajo, junto al hecho de que ni siquiera se haya abordado aún una definición legal del mismo, llevan a pensar que dicha normativa de seguridad y salud en el trabajo no puede resultar de aplicación frente a los factores psíquicos, psicosociales o sociales del entorno laboral.

Desde otro lado, se alega que el hecho de que la Directiva Marco europea (89/391/CEE), imponga a los empresarios el deber de garantizar la seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, incluye también, en función de la propia interpretación que se ha de hacer de los términos de seguridad y salud en el trabajo, la necesidad de adoptar medidas de prevención frente al acoso moral. En este sentido, afirman estos autores, conforme a la Directiva Marco el empleador debería evaluar los riesgos de carácter psicosocial que se pudieran presentar en el trabajo, y planificar la adopción de las medidas destinadas a proteger la seguridad y salud de los trabajadores.

Piénsese que la legislación española, en desarrollo de la Directiva Marco, establece que el empresario, en función de su deber general de prevención frente a los riesgos laborales, debe planificar la prevención de los riesgos laborales «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 factores ambientales en el trabajo».

En todo caso, y aún pudiéndose sostener que la actual normativa obliga, de forma general, al empresario a proteger aquellas situaciones que puedan afectar a la salud de los trabajadores, es cierto también que el acoso moral presenta unos rasgos que hacen difícil su prevención en comparación con otros tipos de riesgos laborales, por ejemplo, por su forma de actuar y su carácter difuso, lo que dificulta la tarea de demostrar su existencia.

En el contexto español, se ha presentado ya alguna proposición no de Ley en la que se ha impulsado la regulación del derecho a que ningún trabajador pueda sufrir acoso moral en el trabajo, y se ha incluido su definición como «toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realice de forma sistemática sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo».

prevenir el acoso moral en el lugar de trabajo.

En relación a Francia, su artículo L230-2 del Código de Trabajo impone al empleador 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, especialmente en aquello que concierna a los riesgos ligados al acoso moral.

Además, el Código de Trabajo francés ofrece a toda persona que se considere víctima de una conducta propia de acoso moral y sexual, la posibilidad de iniciar un procedimiento de mediación, conforme al cual se elegirá un mediador entre una lista de personalidades designadas por el Estado, con la participación de los agentes sociales, en función de su autoridad moral y de su experiencia en la prevención de acoso moral o sexual, y en todo caso, no perteneciente a la plantilla de la empresa, para que intente conciliar las partes en conflicto o ponga fin al acoso moral.

También las legislaciones sueca y noruega han regulado instrumentos para combatir el acoso moral en el trabajo. Los mecanismos básicos de los que se sirven son la atribución al empresario del deber de planificar y organizar el trabajo para prevenir, cuánto sea posible, el riesgo de persecución psicológica en el trabajo, el establecimiento de una política empresarial basada en la premisa de que las formas de acoso moral no son toleradas y en las que regulen los procedimientos de gestión de los problemas de persecución psicológica, y la ayuda a los trabajadores víctimas de acoso moral.

También se ha de hacer mención que desde diversas instancias europeas se ha publicado una serie de recomendaciones sobre la mejor forma de combatir el acoso moral, divididas en dos escalas diferentes, una de nivel general, en la que el empresario asuma la necesidad de adoptar medidas que mejoren la organización del trabajo con vistas a evitar riesgos de carácter psicosocial (por ejemplo, reducir el volumen de trabajos monótonos y repetitivos) con la finalidad de alcanzar un entorno laboral satisfactorio, y una escala de medidas más concretas en la lucha específica contra el acoso moral.

Dentro de las medidas de carácter específico para la prevención del acoso moral, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo prevé, entre otras, las siguientes:

- Conocimiento por parte de la plantilla de la empresa de lo que es el acoso moral, e investigación sobre la naturaleza y el alcance del problema.
- Formulación de una política de prevención, que incluya entre otras medidas, el compromiso ético por parte de empresario y trabajadores de impulsar un entorno libre de acoso; explicar qué tipos de acciones son aceptables y cuáles no; las responsabilidades en caso de falta de cumplimiento de dicha política; indicar dónde y cómo pueden obtener ayuda las víctimas; las garantías necesarias a quejarse sin represalias; especificar los cometidos de cada órgano de dirección del personal o de los representantes de los trabajadores en este tema y el mantenimiento de la confidencialidad.
- Distribución efectiva de normas y valores en todos los niveles de la organización (por ejemplo, mediante boletines de información, reuniones explicativas...).
- Garantizar que todos los empleados conocen y respetan las normas y valores de la organización.
- Mejorar la responsabilidad y la competencia de la dirección a la hora de abordar conflictos.
- Implicar a los trabajadores y a sus representantes en la evaluación de riesgos y en la prevención del acoso moral.

ha sido analizado como una forma de discriminación por razón de sexo, al considerar que se trata de una conducta basada en el sexo del trabajador/a acosado/a que se produce en el marco de una relación de poder desigual. En este marco es donde la OIT situó la lucha contra el acoso sexual. En primer lugar, mediante la adopción del Convenio nº. 111, sobre la discriminación (empleo y ocupación) de 1958, en cuyo artículo 1 se prohíbe la discriminación por razón de sexo, y bajo cuya protección, aunque no lo diga expresamente, se incluyen aquellas conductas de hostigamiento sexual que puedan tener consecuencias, directas o indirectas, sobre la relación laboral. En segundo término, por la adopción del Convenio n. 169, sobre pueblos indígenas y tribales, de 1969, en el que se establece que los gobiernos deben hacer cuanto esté en su poder por evitar cualquier discriminación entre los trabajadores pertenecientes a pueblos indígenas y tribales y los demás trabajadores. En este sentido, el Convenio obliga a los Estados a adoptar medidas que garanticen que los trabajadores pertenecientes a estos pueblos gozan de igualdad de oportunidades y de trato para hombres y mujeres en el empleo y de protección contra el hostigamiento sexual (artículo 20, párrafo 3).

En lo que hace referencia a la Unión Europea, se ha de comentar que también ha seguido la orientación de considerar al acoso sexual como una manifestación de una discriminación por razón de sexo. Prueba de ello es la adopción de la Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al empleo, a la formación ya la promoción profesionales y a las condiciones de trabajo, que ha definido por vez primera el acoso sexual (7).

La novedad de esta Directiva no es sólo que haya regulado por vez primera el acoso sexual, sino que también define la conducta más general de acoso, que no es de carácter estrictamente sexual, pero que se realiza en función del sexo de la víctima.

En primer lugar, la Directiva prohíbe todo aquel acoso que suponga una situación en la que produzca «un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo».

En segundo lugar, la Directiva prohíbe también el acoso sexual, entendido como aquella situación en la que se produce «cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo».

En ambos casos, la Directiva considera que ambos tipos de acoso suponen un ataque al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, y por tanto los prohíbe. Además, advierte también que el rechazo del acoso o el acoso sexual por parte de una persona, o su sumisión al mismo no podrá utilizarse para tomar una decisión que le afecte. Finalmente, se ha de reseñar que la Directiva introduce la necesidad de que la legislación de los Estados miembros de la Unión Europea alienten a los empresarios a que adopten medidas para prevenir todas las formas de discriminación por razón de sexo y, en particular, el acoso y el acoso sexual en el trabajo.

necesidad de que tenga que ser en el marco de una relación de poder en la empresa. Así, la Ley del Estatuto de los Trabajadores establece el derecho de los trabajadores al «respeto de su intimidad y a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual».

En consecuencia, la legislación de infracciones y sanciones en el orden social, considera como infracción muy grave «el acoso sexual, cuando se produzca dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto de la misma», y ante cuya comisión, el empresario puede ser sancionado con una multa que puede ir desde los 3000 hasta los 90000 Euros.

El Tribunal Constitucional español ha delimitado las situaciones de acoso sexual, sobre todo en su sentencia nº. 224, de 13 de marzo de 1999, pese a que no haya sido definida en la normativa laboral y da algunas pistas para su correcta prueba (8).

La premisa de la que parte el Tribunal es la de que el acoso sexual está recogido en la normativa como un ataque a los

derechos fundamentales de la persona: el derecho a su dignidad y a su intimidad personal (recogido en el artículo 18 de la Constitución española), con lo cual, para apreciar una conducta de acoso no es necesario que exista una relación de poder jerárquico entre acosador y víctima, o una relación que implique una discriminación en el trabajo por razón de sexo, sino que se tiene en cuenta únicamente el atentado que con el acoso sexual se está produciendo a la esencia personal del trabajador/a.

En todo caso, deben concurrir los siguientes factores:

Se ha de tratar de una conducta, en sentido amplio, de carácter sexual (gestos, expresiones verbales, conductas obscenas, tocamientos...),

El comportamiento de acoso sexual ha de ser objetivamente grave u ofensivo. La gravedad del acoso sexual está vinculada con la posibilidad de que cree un clima laboral hosco e incómodo. Como dice el Tribunal Constitucional, la gravedad de la conducta debe ser valorada objetivamente, atendiendo al conjunto de circunstancias concurrentes en cada caso como la intensidad de la conducta, su reiteración, si se han producido contactos corporales humillantes, y si ha afectado al cumplimiento de la prestación laboral. En todo caso, pese a que la conducta ha de ser apreciada como grave, no es necesario que sea repetida o persistente en el tiempo, sino que un solo comportamiento ya puede ser calificado como acoso sexual.

Que el acoso sexual sea percibido por la víctima como indeseado o indeseable, bastando para ello una señal sobre el carácter no querido de dicha conducta que deshaga cualquier equívoco o ambigüedad al respecto, pero que tampoco hace necesario que la víctima haya de tener una reacción terminante, desmesurada o agresiva.

Una vez configuradas las características del acoso sexual, el Tribunal Constitucional resuelve una cuestión de fuerte calado: la prueba del mismo. En este aspecto, manifiesta que en aquellos casos en los que es el empresario quién actúa como acosador, y ante la negativa de la víctima a satisfacer sus deseos, la despide o realiza alguna acción de carácter discriminatorio, la persona que haya sido supuestamente acosada está obligada a aportar unos hechos de los que resulte una apariencia de dicha vulneración de su derecho a la intimidad, sin que baste su mera alegación; ahora bien, una vez aportados dichos indicios, corresponde al acosador la prueba de justificar objetiva y razonablemente su comportamiento.

- El chantaje sexual: el hostigamiento sexual realizado en un trabajador/a, cuya negativa o sometimiento al acosador, (ya se trate del empresario o de otros trabajadores), puede influir en el acceso de dicha persona al empleo, a la continuación del mismo, o en materia de ascensos, salario o cualesquiera otras decisiones relativas a sus condiciones de trabajo. Generalmente, este tipo de acoso es llevado a cabo por parte de un cargo superior de la persona acosada, que además de sus conductas de naturaleza sexual, amenaza a la víctima con consecuencias perjudiciales en el trabajo (despido, no renovación del contrato, empeoramiento de las condiciones de trabajo...), si no se aceptan los requerimientos de tipo sexual.
- El acoso sexual ambiental: aquellas conductas de naturaleza sexual y de carácter ofensivo, que atenten contra la dignidad del trabajador/a acosado, o generen un ambiente laboral desagradable, intimidatorio o humillante para el trabajador. En estos casos, el acosador puede ser un superior de la jerarquía pero también otros compañeros, proveedores de la empresa, clientes u otras personas relacionadas con la empresa. Los principales estudios que se realizan sobre el acoso sexual consideran que esta manifestación, la del acoso ambiental es mucho más difícil de combatir que la primera por qué, en ocasiones, se trata de una conducta que es aceptada como una costumbre o situación «normal» tanto por el acosador, que considera su actuación como demostración de su «virilidad», como por el entorno de quién la sufre, que suele pensar que lo que sucede es algo «natural» en los trabajos.
- El acoso relacionado con el sexo que atente contra la dignidad de la persona y cree un medio de trabajo humillante, es decir, aquella conducta en la que se margina, de discrimina o se impide la formación, el acceso al empleo, o el propio trabajo de una persona, por el simple hecho de ser hombre/mujer.

Se ha de tener en cuenta, que en la mayoría de las ocasiones la conducta que prohíbe la Directiva se manifiesta en el acoso dirigido contra las mujeres, a las cuales se las ataca simplemente por ese hecho. En este sentido, se ha de tener presente que en numerosas ocasiones, el acoso contra una mujer puede revestir la forma de un acoso relacionado con el sexo, y también de un acoso moral en el trabajo. De hecho, el paso del acoso moral al acoso en relación con el

sexo de la mujer, o el acoso sexual, o viceversa, tiene unas fronteras muy imprecisas cuando las acosadas son mujeres trabajadoras, ya que frecuentemente las conductas de acoso sea cual sea su modalidad, tiene connotaciones machistas o sexistas. Así, una conducta de acoso sexual, en la que la trabajadora rechaza los escarceos de un superior o de un colega de trabajo, en ocasiones deriva o se entremezcla con una situación típica de acoso moral, en el que la mujer es humillada públicamente y marginada de su entorno laboral.

Se ha tener presente, en todo caso, que pese a los intentos que hubo en los trámites para la aprobación de la Directiva de introducir una definición de acoso moral, y de considerarlo una discriminación por razón de sexo, por la razón de que generalmente las acosadas son las mujeres, al final no cuajaron en la regulación definitiva de la Directiva, y por tanto, no puede considerarse que el acoso moral sea una situación prohibida expresamente por la Directiva.

En todo caso, pese a las diferencias entre el mobbing y el acoso en relación con el sexo, o el acoso sexual, ya que el primero se persigue la humillación y el alejamiento del puesto de trabajo de la víctima, y los restantes tienen una naturaleza relacionada estrictamente con el sexo, o con connotaciones sexuales, la Dra. Hirigoyen ha puesto de manifiesto como los dos casos tienen un elemento común: se trata humillar al otro y de considerarlo un objeto a su disposición. De ahí, que cuando el objeto de la humillación sea el sexo de la persona, aun cuando se revista de un acoso moral, si que debe considerarse una discriminación para el trabajador/a afectada, y por lo tanto, prohibirse y adoptar las medidas necesarias para su prevención.

Debe finalizarse este apartado, valorando la aprobación de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, en cuanto algunos de sus preceptos persiguen aplicar el principio de igualdad de trato y no discriminación en el trabajo, en particular por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual. Según dicha normativa, debe entenderse por acoso toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona que tenga por objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

Aquellas conductas que respondan a esta definición deben considerarse como actos de discriminación totalmente prohibidos, cuyas consecuencias en el ámbito del trabajo van desde su nulidad radical, hasta la imposición de la máxima sanción a aquellos trabajadores que los lleven a cabo. No obstante, como se observa de la lectura de la noción de acoso y de sus consecuencias, puede interpretarse que aún queda por abordar el tema del acoso, no por razón de la orientación sexual de la víctima, sino el realizado con fines sexuales, o de forma diferente, en función del sexo (género) de la víctima). Por ello, es necesario que la legislación transponga la Directiva 2002/73/CE del P.E., de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE, viniendo a definir por vez primera el acoso sexual, como aquel que suponga una situación en la que se produzca un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo.

moral o la violencia en el trabajo, puede afectar a la seguridad y la salud del trabajador/a acosado, hasta el punto de incapacitarle para el trabajo.

Una de las declaraciones más conocidas sobre la asociación entre acoso sexual y la seguridad e higiene en el trabajo se expresó en la Recomendación de la Comisión, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo (9), donde se dice que:

«En determinadas circunstancias, y dependiendo de la legislación nacional, el acoso sexual puede también ser un delito, o contravenir otras obligaciones impuestas por la ley, como son las obligaciones en materia de salud y seguridad, o el deber, contractual o de otra naturaleza, de ser un buen empresario. Cuando el acoso sexual es un comportamiento indebido del trabajador, los empresarios deben ocuparse del mismo al igual que hacen con cualquier otra forma de comportamiento indebido de los trabajadores y deben evitar acosar a los propios trabajadores. Puesto que el acoso sexual constituye un riesgo para la salud y la seguridad, los empresarios tienen la responsabilidad de tomar medidas para reducir al mínimo este riesgo, al igual que hacen con otros peligros».

Más en concreto, la calificación del acoso sexual como factor de riesgo para la salud de la mujer, fue objeto también de una declaración expresa del Comité de Naciones Unidas para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, que aprobó la Recomendación n.º. 19 de 1992, sobre la violencia contra las mujeres, que dice en su cláusula 18 lo siguiente:

«El hostigamiento sexual incluye conductas de tono sexual tales como contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía, y exigencias sexuales ya sean verbales o de hecho. Ese tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad».

España ha sido en este sentido un país donde en mayor medida se ha insistido en la consideración del acoso sexual como una violación del derecho del trabajador a una protección eficaz de su seguridad e higiene en el trabajo. Ya en 1989 un juez planteó que la incapacidad sufrida por una trabajadora debido a una agresión sexual de un compañero, efectuada en el lugar de trabajo, equivalía a una incapacidad laboral transitoria derivada de un accidente de trabajo, y no a una enfermedad de carácter común, por lo que podía solicitar una indemnización al empleador.

Este argumento ha sido seguido con posterioridad por otros tribunales, que han considerado que las incapacidades laborales (por lo general, en forma de síndromes ansioso-depresivos) sufridas por las trabajadoras víctimas de acoso sexual, deben ser calificadas como accidentes de trabajo, y por lo tanto, el empresario era responsable de indemnizar a las víctimas por el incumplimiento de su obligación de proteger de forma eficaz la seguridad y la salud de los trabajadores.

Varias conclusiones se desprenden de esta doctrina judicial:

- Si las lesiones físicas o psíquicas derivadas de un acoso sexual laboral se consideran accidente de trabajo, el riesgo de acoso sexual es un riesgo de carácter laboral, que puede dañar seriamente la salud de los trabajadores acosados.
- Si se trata de un riesgo laboral, la parte empresarial está obligada a prever la adopción de las medidas necesarias para prevenirlo.

trabajadores, sino que está obligado a adoptar las medidas que la legislación de prevención de riesgos laborales le impone para combatir el acoso sexual en el caso de que el comportamiento provenga de las acciones de trabajadores.

Para delimitar mejor los modos de prevenir con mayor eficacia el acoso sexual, conviene traer a colación que diversos estudios realizados en los países miembros de la Unión Europea indican que los principales colectivos vulnerables al acoso suelen ser las mujeres divorciadas o separadas, las mujeres jóvenes y las que se incorporan por primera vez al mercado de trabajo, las que tienen contratos laborales precarios o irregulares, las mujeres que desempeñan trabajos no tradicionales, las mujeres incapacitadas físicamente, las lesbianas, las mujeres de minorías raciales, los homosexuales y los hombres jóvenes.

Además, las empresas pueden utilizar como guía eficaz para realizar su política de prevención en el trabajo la Recomendación de 27 de noviembre de 1991 de la Comisión de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, en la que se incorporó en su Anexo, el Código de conducta para combatir el acoso sexual.

Según este Código de conducta, el acoso sexual a menudo está en función de la situación de la mujer en la jerarquía laboral. Las políticas destinadas a tratar el acoso sexual tienen más posibilidades de resultar eficaces cuando se unen a una política más amplia de fomento de la igualdad de oportunidades y de mejora de la situación de la mujer, que incluya a todos los agentes de la empresa, empresarios y sus representantes, trabajadores y representantes de éstos. Partiendo de esta premisa, el Código de conducta recomienda la realización, entre otras, de las siguientes acciones:

- Elaboración de una Declaración de Principios, en la que se establezca expresamente que todos los trabajadores tienen derecho a ser tratados con dignidad, que no se permitirá ni se tolerará el acoso sexual en el trabajo y que los trabajadores tienen derecho a presentar denuncias si aquél se produce.
- Comunicación de la declaración de principios a todos los trabajadores, de manera que sean conscientes de que

tienen derecho a quejarse y sepan a quién deben quejarse, sean conscientes de que sus denuncias serán tratadas con prontitud e imparcialidad, y de las posibles consecuencias de todo comportamiento de acoso sexual.

- Elaborar procedimientos claros y precisos para tratar el acoso sexual una vez que se ha producido, que garanticen el tratamiento serio y responsable de las denuncias que se produzcan. Particular importancia adquiere el hecho de garantizar que las investigaciones internas relativas a cualquier denuncia se llevan a cabo con tacto y con el debido respeto a los derechos tanto de la persona que ha presentado la denuncia como de la persona objeto de la misma.
  - Nombramiento por el empresario de una persona encargada de proporcionar asesoramiento y asistencia a los trabajadores objeto de acoso sexual, y, cuando sea posible, con la función de ayudar a resolver cualquier problema, ya sea por la vía oficial o extraoficial.
  - Adoptar un programa de sanciones ante el incumplimiento de la política de lucha contra el acoso sexual.
- especial por la Unión Europea, que ha impulsado una campaña de información bajo el nombre "Semana Europea 2002", durante el mes de octubre, y coordinada por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, para el estudio de la prevención del estrés y de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo (10).

Según la Guía sobre el Estrés relacionado con el trabajo ¿«La sal de la vida» o el «beso de la muerte»?., editada por la Comisión Europea en 1999 (11), el estrés laboral puede definirse como un modelo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta, a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y entorno laborales; o en otros términos, se trata de un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, del sentimiento de no saber sobrellevarlo. En este sentido, la Guía recuerda que el estrés puede conducir a la enfermedad por la combinación de varios factores:

- Cuando los imperativos profesionales son elevados y es reducida la influencia que el trabajador ejerce en sus condiciones de trabajo. O dicho de otra forma, cuando se producen, por un lado, una gran exigencia psicológica, tanto en cuanto a la presión de tiempo reclamada al trabajador, cuanto a la propia responsabilidad y nivel de concentración y esfuerzo que requiere, y por otro, este tiene poco control sobre la propia tarea, es decir, un escaso margen de decisiones en el qué, cómo, cuándo, quién y cuándo se trabaja, incluyendo en éstas el control del propio estatus profesional (la estabilidad laboral, los cambios no deseados, la falta de perspectivas de promoción y la realización de tareas que están por debajo de la propia cualificación...).
- También puede dar lugar a estrés diversos factores relacionados con el propio trabajo en sí, por ejemplo el trabajo a turnos, las horas extraordinarias no deseadas o excesivas, el pluriempleo, el trabajo a destajo, el ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante, el tiempo insuficiente para cumplir los plazos, la programación de los ciclos de trabajo y de reposo, la variación de la carga de trabajo, las interrupciones.
- Cuando el apoyo social de la dirección o de los colegas es insuficiente, o cuando la recompensa que recibe -en cuanto a remuneración estima o control de la situación- no corresponde al trabajo realizado. También, de modo más general, cuando todas estas situaciones son intensas, crónicas o se repiten a menudo.

De hecho, este grupo de factores ponen de manifiesto que el estrés puede afectar a cualquier trabajador: todos tienen su «límite de rotura». No obstante, algunos grupos corren más riesgo que otros, en particular, aquellos cuyo ambiente de trabajo sea hostil, o en el caso de trabajadores que tengan una inadecuada capacidad de respuesta para hacer frente a determinadas situaciones, aquellos que tengan una situación económica desfavorable, y que carezcan de apoyos sociales. Otros factores son también la edad (trabajadores adolescentes y de edad avanzada), la combinación de ser mujer y tener exceso de trabajo, y la discapacidad.

El estrés relacionado con el trabajo es de carácter muy frecuente en los Estados de la Unión Europea. En el caso español, hay que mencionar que según la IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo las ramas de actividad que mayor porcentaje de trabajadores padecen estos síntomas son la Administración/Banca y los Servicios Sociales. Además, dicho estudio estadístico advierte que el estrés se manifiesta con síntomas de naturaleza fisiológica, conductual o psicológica; así, agresividad, irritabilidad, fatiga o alteraciones de la concentración podrían ser parte del espectro psicológico derivado de una tensión excesiva mantenida. Los síntomas más frecuentes han sido las cefaleas (12,4 de trabajadores), alteraciones del sueño (10,2) y la sensación continua de cansancio (10,2).

«quemado»). El fenómeno del trabajador quemado empezó a estudiarse en Estados Unidos en los trabajadores que prestaban servicios humanos, especialmente médicos, y posteriormente, se observó como también se extendía a personal de enfermería, maestros y profesores, bomberos, trabajadores sociales, personal de equipos de rescate...

En este sentido, el síndrome del «quemado» se ha definido como un tipo de estrés que se da principalmente, aunque no exclusivamente, en aquellas profesiones (básicamente, profesores, personal sanitario, asistentes sociales...) de quienes realizan su trabajo en contacto con otras personas que, por sus características, son sujetos de ayuda, y surge al ver el profesional defraudadas sus expectativas por sentirse imposibilitado para modificar la situación laboral y poder poner en práctica sus ideas con respecto a cómo debe ser realizado su trabajo.

Según Alonso-Fernandez, en su entrevista en el Diario El País, de 30 de enero de 2001, el trabajador quemado acaba sufriendo un síndrome de agotamiento profesional, que se estudia dentro de los trastornos de adaptación, y en el que confluyen factores de personalidad y factores ambientales, y pese a que algunas profesiones son más susceptibles que otras, cualquier actividad puede incorporar este síndrome. Así según el tipo de estrés que genere la ocupación laboral, establece una clasificación de los trabajadores quemados: estrés de la competitividad (afecta principalmente a empresarios o directivos), de la creatividad (propio de escritores, artistas e investigadores), de la responsabilidad y entrega (médicos, enfermeras), de las relaciones (profesores, funcionarios...), de la expectativa (servicios de orden), del miedo (trabajadores de alto riesgo...); o finalmente, del aburrimiento (mecánicos...).

El proceso de burnout suele desarrollarse por etapas, y los principales estudios que se han dedicado a este tema, han detectado las siguientes fases comunes:

1. Primero aparece un agotamiento psíquico debido a las demandas emocionales derivadas del contacto con las personas.
2. Para enfrentarse con ellas, el trabajador se despersonaliza, es decir, desarrolla conductas de distanciamiento y actitudes cínicas respecto de las personas que atiende, mostrando una falta de compromiso con el trabajo.
3. Esta situación le dificulta aún más responder a las demandas de ayuda consustanciales al propio trabajo, con lo que se producen sentimientos de insatisfacción, incompetencia, ineficacia, de no poder atender debidamente estas tareas, en definitiva, se genera en el trabajador una autoimagen negativa.

Alguna sentencia en España ya ha resuelto la concurrencia de estas situaciones y ha observado la presencia del síndrome del Burnout en el trabajador afectado, reconociendo así que su incapacidad laboral que le ha producido dicho síndrome, no tiene su origen en una enfermedad común, sino que deriva directamente del trabajo. Así en el caso de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, de 2 de noviembre de 1999, se trataba del caso de un jefe de producción de un taller que empleaba a disminuidos psíquicos, trabajo al que había accedido por vocación. En determinado momento, el trabajador empezó a sufrir problemas de sueño, ansiedad y estrés, que derivaron en bajas laborales; el trabajador solicitó al tribunal que se reconociera la causa laboral de su incapacidad para trabajar, pretensión a la cual accedió el tribunal de justicia, estableciendo que la enfermedad había surgido al estar el trabajador en contacto con las personas con las que trabaja cuyas mermas psíquicas le habían originado un desgaste psíquico.

general de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, el empresario adaptará el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud. También le impone la planificación de la prevención, integrando en ella la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales de trabajo.

No obstante, más allá de estas obligaciones de carácter general, la normativa no concreta cómo puede prevenirse el burnout o el estrés mediante acciones concretas.

En relación al burnout, los expertos en esta materia han manifestado la necesidad de adoptar un cambio de actitud de la propia persona ante el trabajo, así como un mecanismo en la empresa que apoye al trabajador.

También, diversos investigadores como Hjort Frederiksen, en los trabajos que está llevando a cabo la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo sobre el estrés, han manifestado que los problemas de estrés sólo pueden resolverse a través del diálogo social y de un proceso de trabajo constructivo e innovador entre el personal y la dirección en cada empresa, ya que la prevención del estrés exige cambios importantes en la propia organización del trabajo, que deben afectar a aspectos tales como la eliminación del trabajo estrictamente controlado y pautado; proporcionar oportunidades para la variedad y para la continuidad entre las tareas individuales; dotar a la persona de mayor control sobre el ritmo y el orden de sus tareas; proporcionar estabilidad en el empleo; promocionar el desarrollo personal y profesional; asignar categorías y salarios justos, acordes con las tareas del puesto; y, finalmente, proporcionar flexibilidad horaria y de jornada acorde con las personas y no sólo con la producción.

En todo caso, la Comisión Europea ha elaborado una Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo en la que se recogen acciones concretas en la empresa para prevenir el acoso sexual.

Según la Guía, los factores que hay que abordar a escala de empresa pueden estar relacionados con la tarea, los roles, las condiciones físicas y las exigencias impersonales en el lugar de trabajo y pueden abordarse mediante:

- Un nuevo diseño del puesto de trabajo y de las tareas.
- Una gestión participativa.
- Horarios laborales flexibles.
- El desarrollo de la carrera profesional.
- Un nuevo diseño de los factores físicos del puesto de trabajo.

A estas medidas, la Guía añade la gestión preventiva a escala individual del estrés, lo que implica medidas de respuestas ante la persona que lo sufra, donde se incluyen acciones para conocer cómo se manifiesta el estrés, la modificación de estilos de vida patógenos, ejercicios de relajación, válvulas de escape emocional, ejercicio físico y asesoramiento psicológico.

ejemplo, asesinatos en escuelas de profesores y alumnos en escuelas a manos de otros estudiantes, o también de trabajadores o políticos en las Administraciones públicas (ayuntamientos o parlamentos territoriales) a manos de ciudadanos de la propia población, o en el ámbito de los transportes públicos la frecuencia cada vez mayor de agresiones a sus trabajadores, ha hecho adquirir también mucha actualidad al fenómeno de la violencia física en el trabajo.

En términos generales, la violencia física en el trabajo es una faceta más de las conductas que se incluyen en un lo que se denomina como «bullying», que incluye todos aquellos comportamientos que suponen vejaciones, bravuconadas, bromas ofensivas, situaciones de abuso con connotaciones sexuales o agresiones físicas.

Los principales caracteres que diferencian estos comportamientos de las situaciones de mobbing son las siguientes:

- Mientras las conductas de mobbing suelen corresponder a agresiones sutiles, y por tanto, más difíciles de probar, las conductas de bullying son más expresivas y directas.
- Mientras la intimidación moral o profesional tiene un componente grupal, es decir, suelen ser supuestos de

hostigamiento derivado de la propia organización del trabajo, o en el que se haya implicado el propio equipo de trabajo del acosado, en el bullying se trata más de violencia individual, y la mayoría de las veces de bravuconadas o agresiones físicas provenientes exclusivamente del propio superior jerárquico del agredido.

Diversos estudios han intentado evaluar la incidencia del bullying o de la violencia física en el trabajo, y así, por ejemplo, mientras en los Estados Unidos las estadísticas oficiales muestran que los homicidios en el lugar de trabajo la segunda causa de muerte en el puesto de trabajo (que afecta sobre todo a mujeres); por otra parte, en la Unión Europea, mientras un 2% de los trabajadores (3 millones) de los trabajadores están sujetos a violencia física proveniente de trabajadores de su propia empresa, un 4% (6 millones) manifiesta que están sometidos a violencia proveniente de personas que no pertenece a su entorno laboral.

En la legislación laboral española, las ofensas verbales o físicas de los trabajadores al empresario, a otros compañeros de trabajo, o a los familiares que convivan con ellos, están sancionadas con el despido, mientras que el empresario puede ser sancionado con una multa aproximada de 3000 a 90000 Euros si efectúa una conducta contraria a la consideración debida a la dignidad de los trabajadores (también se prevén sanciones para actos de amenaza, coacción o violencia sobre Inspectores de trabajo que controlen las condiciones de trabajo en la empresa).

En relación a la prevención sobre estas conductas, la mayoría de los estudios que se han realizado sobre este tema establecen que la planificación de las medidas que pueden evitar las situaciones de violencia debe realizarse desde una perspectiva general, tomando en cuenta los factores económicos, sociales y culturales que pueden ayudar a la aparición de situaciones de violencia, y en particular, todos aquellos aspectos de discriminación sexual en el trabajo (supuestos de mujeres con menores salarios, en situación precaria...), que pueden contribuir a agravar el problema. En todo caso, los estudios sobre la manera de prevenir la violencia en el trabajo hacen hincapié en la necesidad de establecer procedimientos que eviten confrontaciones violentas en el seno de la empresa. También, las actitudes personales de las personas que pueden sufrir dicha violencia alcanzan una importancia extrema, en este sentido, se recomienda a las víctimas no responder de la misma forma en que son agredidos, sino dejar de lado al agresor o comprometerse en la situación manteniendo la calma.

## BIBLIOGRAFIA

(1) Está disponible en línea: <http://www.fr.eurofound.ie/publications/EFO121.HTM>

LEYMANN, H.: *The mobbing Encyclopaedia Bulling. The Definition fo Mobbing at Workplaces.*

Puede consultarse en la página Web del Servicio Público de Derecho francés, <http://www.legifrance.gouv.fr/> (se recomienda clicar en el enlace relativo a las Leyes o reglamentos, o con el enlace de Códigos de legislación, y en particular, con el Código de Trabajo).

Informe de 16 de julio de 2001 del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo: para su localización en Internet debe acudir a la página Web del Parlamento Europeo:

[http://www.europarl.eu.int/guide/search/docsearch\\_es.htm#reports](http://www.europarl.eu.int/guide/search/docsearch_es.htm#reports), seguidamente debe seleccionarse el enlace de "Informes"; a continuación, hacer un clic en "Número A", y posteriormente, seleccionar el año 2001, y escribir en la casilla (A5-) el número 283. Es el documento 2001/2339 (INI).

MARIE-FRANCE HIRIGOYEN: *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso.* Paidós, Barcelona, 2001.

Consúltese la página Web de la Unión Sindical de Madrid Región de Comisiones Obreras:

<http://www.madrid.ccoo.es/publicaciones/CuadernosSindicales/PDFs/mobbing1.pdf>

Se recomienda acudir a la página Web del Servicio Euro-lex de la Unión Europea:

<http://europa.eu.int/eur-lex/es/index.html> (y enlazar con Diarios Oficiales: introducir los datos correspondientes al Diario oficial de las Comunidades Europeas de 5 de octubre de 2002, número L 269/15.

Puede consultarse en la página Web del Tribunal Constitucional: <http://www.tribunalconstitucional.es/> (enlace: jurisprudencia constitucional).

Se recomienda acudir a la página Web del Servicio Euro-lex de la Unión Europea:

<http://europa.eu.int/eur-lex/es/index.html> (y enlazar con Diarios Oficiales: introducir los datos correspondientes al Diario oficial de las Comunidades Europeas nº L 049 de 24/02/1992 P. 0001 – 0008).

Para obtener información sobre esta campaña, así como los diversos documentos e informes que se han publicado

sobre el estrés, véase la página Web de la Agencia para la Seguridad y Salud en el Trabajo:

[http://agency.osha.eu.int/index\\_es.htm](http://agency.osha.eu.int/index_es.htm) (Mirar su apartado: Popular Publications). Para obtener, en concreto, las investigaciones y trabajos publicados sobre el estrés, consultése <http://osha.eu.int/ew2002/>

Guía de la Comisión Europea sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿la «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? disponible en línea en:

[http://www.europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubintro\\_n.htm](http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_n.htm) (se ha de buscar el apartado Scientific Publications, y hacer un clic en Guidance on work-related stress -ES-).

## Organiza:



SEDI SEM



C.C.O.O. Sector de Girona

Gabinet Jurídic Girona



## Colabora:



**gencat**  
www.gencat.net