

# **Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo**

## **SUMARIO**

- 1.- Los factores y riesgos psicosociales en el ámbito laboral**
- 2.- La prevención laboral**
- 3.- Nexo causal entre el daño a la salud y las condiciones de trabajo**
- 4.- Crisis económica y patología psicosocial**

## **ANEXOS.-**

- A.1. Factores y Riesgos psicosociales. Conceptos básicos**
- A.2. Información sobre la evaluación de riesgos psicosociales** (Guía práctica para el trabajador)
- A.3. Acoso psicológico en el trabajo** (Tribunal General de la Unión Europea /2018)

## Un asunto en penumbra

### **Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo**

**1.- Los factores y riesgos psicosociales en el ámbito laboral** constituyen una fuente de trastornos para la salud sobre lo que no existe una suficiente información para los potencialmente afectados, con un bajo nivel de conciencia de lo que representan y sus consecuencias.

La escasez de puestos de trabajo, junto a la falta de estabilidad o seguridad en muchos de los empleos existente, esto es, su mala calidad, en suma *precariedad laboral*, explica que no pocas personas han de soportar situaciones de imposición, aberrantes y vejatorias, ante la necesidad de tener que conservar su “ganapán” para hacer posible su supervivencia y la de los suyos, y por el miedo de verse desplazadas hacia las ya amplias capas de exclusión social. Si esto es así con carácter general, hay que agregar que las mujeres son un colectivo todavía más vulnerable, pues soportan peores condiciones en cuanto al desempleo, la temporalidad y jornadas involuntarias a tiempo parcial.

Es importante señalar que quienes sufren este *maltrato* (acoso, persecución y demás variantes de violencia) en una ocasiones no llegan a considerarlo como tal, *no lo ven o no lo quieren ver*, tanto que esas conductas que vienen de “los-de-arriba” las tienen asimiladas como algo consustancial a la situación de dependencia del asalariado. Las representaciones el mundo del trabajo, muy especialmente, así como las agrupaciones de la sociedad civil, están llamados a desplegar frente a este problema un protagonismo activo, sin ambages ni tibiezas. Este trabajo quiere proporcionar una orientación práctica, más cuando se sabe que muchas personas al encontrarse en esta situación no saben qué rumbo tomar frente a la aptitud de determinadas empresas, con consecuencias importantes para la salud de las víctimas, no sólo a corto sino también a largo plazo. La **difusión de estos problemas** muy posiblemente sirva para ayudar a quienes a diario sufren por ellos.

Las formas de maltrato verbal al trabajador pueden ser muy variables. Expresiones como “no vales para nada”; “si te echan de aquí a ver dónde te vas a ganar la vida”; ¡inútil” ... que eres un inútil”; “a callar y a trabajar que aquí el pago soy yo”. En relación con el “asunto France-Telecom” (ver epígrafe 4) en la red se puede constatar el “infierno soportado por su víctimas” (recogidos por RAQUEL VILLACIJA, París/2011) como: “soportas desvalorizaciones constantes”; “todo esto está pensado para destruir las relaciones humanas”; pensaba que era un inútil que molestaba a todo el mundo”.

A veces se oyen comentarios de este tipo: “no hagas caso, son las cosas del jefe”, “no hay que darle importancia” explicando a su vez que quien es víctima de ese maltrato no tome medidas para defenderse. Pero este mismo clima de humillación de la persona, de degradaciones constantes, tienen un *efecto gota a gota*, que altera profundamente la vida de esas víctimas, que antes o después, generando preocupaciones, angustia e incertidumbre, ansiedad más allá de lo que puede considerarse normal.

“La ansiedad forma parte de la libertad (KIERKEGAARD). Es el precio que pagamos por esta y puede ser una señal de que efectivamente la tenemos. Sin embargo, a menos que esta ansiedad sea moderada, anclada en la seguridad, la estabilidad y el control, corre el riesgo de suscitar terrores irracionales e incapacidad para funcionar racionalmente o para desarrollar un contexto coherente con la vida y el trabajo” (GUY STANDING, *El Precariado*, Una nueva clase social, pág. 245. Editorial Pasado y Presente. Barcelona, 2018).

Entre los riesgos psicosociales, se encuentra la inseguridad contractual, que “ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos” (ver Anexo 1). En este sentido las últimas conclusiones de los expertos de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) son sumamente preocupantes para nuestro país. «España tiene un problema, el gran uso del contrato eventual, que estaba

mejorando pero que ahora empeora», subrayó el economista, quien indicó que la tasa de este tipo de empleos pasó del 23% en los pasados cinco años al 26% actual”; “la situación aún es peor entre los más jóvenes, ya que de un 62% de contratados temporales en la pasada década se ha pasado al 75%”; “España es, además, un país donde alrededor del 20% de los trabajadores por cuenta propia corren el riesgo de vivir en la pobreza (tener ingresos inferiores al 60% de la renta media”. (Declaraciones de director de investigación de la OIT DAMIAN GRIMSHAW, febrero/2019).

► **Conceptos.**- “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986). “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, oc.).

► **Riesgos psicosociales** o *Factores psicosociales de riesgo*. Muy a tomar en consideración es que “cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, que provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (BENAVIDES et al. 2002), es decir, cuando actúan como **factores desencadenantes de tensión** y de estrés laboral (PEIRÓ, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud”. (Ver ANEXO 1).

► **Un reconocimiento todavía tímido** que explica que en bajo nivel de adopción de medidas preventivas en contextos laborales que puede actuar como desencadenante, como por ejemplo carencias en la organización del trabajo o mala organización del mismo, labores inadecuadas o impropias del puesto de trabajo, conflictos interpersonales, reacciones hostiles, aislamiento, hipervigilancia, acoso, sobrecarga laboral etc.

Sin embargo es cierto que en el curso del tiempo en muchos aspectos la sociedad va ganando peso en *sensibilidad*, con expresión en diversos ámbitos, como el acoso escolar, machismo, sexismo, la conservación del medioambiente, el maltrato animal (*un “visión” es de mal gusto...*) junto a más ejemplos que se podrían poner, expresión todo ello de maduración ciudadana, lo que a su vez toma su expresión en algunas resoluciones judiciales.

A pesar de que el antetítulo de este trabajo figura “un asunto” el término en singular no se tome como algo “raro” o extraordinario” pues el problema que se analiza está tomando en el mundo del trabajo ya un dimensiones reales cada vez más preocupantes. Según la **Agencia Europea**, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para el conjunto de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. (Ref.- Guía de Prevención de Riesgos Laborales, pág. 9. Osalan-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. Gobierno Vasco.2014).

“Los riesgos psicosociales, los grandes olvidados en la prevención de los riesgos laborales” dice el abogado MIGUEL ARENAS (representante de la familia de un trabajador que en 2003 se suicido a raíz de una fuerte discusión con un cliente, y que el TSJ de Andalucía en **enero/2019 confirma la condición de accidente laboral del suicidio de un empleado de banca**; ver Anexo 1) añadiendo que “todavía nos queda mucho camino por recorrer a la hora de conseguir el **pleno reconocimiento de los graves padecimientos vinculados a los trastornos de ansiedad y los riesgos psicosociales** vinculados al desempeño profesional».

**2.- La prevención laboral** exige un conocimiento e información de los riesgos generales y particulares que dada la naturaleza de cada trabajo afectan a los trabajadores; establecer medidas de protección y prevención frente a los mismos, y también, entre otras medidas, practicar reconocimientos médicos en atención los riesgos inherentes al trabajo de cada operario en particular.

Esta necesidad tiene su reflejo en nuestro ordenamiento jurídico (Constitución española, Ley de Prevención de Riesgos Laborales junto a otras disposiciones específicas). Otra cosa es su cumplimiento y efectividad en la realidad.

Bajo el mismo ordenamiento se exige un deber general de prevención, de protección en materia de salud y seguridad laboral, de los riesgos laborales, lo que incluye a los riesgos psicosociales, con identificación y enumeración de los factores de riesgo, y evaluación de los mismos. Desconocer lo anterior conduce a la exposición a esos factores de riesgo, posibilidades de daños a la salud.

Ese deber general de prevención, conduce, para la cuestión que ahora tratada, a adoptar las **medidas igualmente preventivas específicas en materia de riesgos psicosociales**. Esto es, diseñar estrategias de intervención para prevenir sus consecuencias de los riesgos psicosociales a los que se encuentre sometido el trabajador.

Enlaza lo anterior con comenzar por la **evaluación de tales riesgos** (psicosociales) pues caso de no hacerlo, esto es, que el empleador se desligue de sus obligaciones, puede ser determinante para explicar los daños a la salud del empleado.

La normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) “que inciden o delimitan la diligencia exigible conforme a la secuencia preventiva que contiene el artículo 15 de la LPRL” (\*). De tal forma que el empresario deberá acreditar:

(1) que evaluó todos los riesgos adoptando el plan preventivo adecuado con su correspondiente plasmación práctica;

(2) que se ha adoptado el mejor medio técnico;

(3) que se ha facilitado formación e información;

(4) que en relación con cada riesgo concreto se han adoptado las medidas preventivas específicas aún cuando no exista previsión normativa, siempre que fuera conocida y mejore la seguridad y salud laboral;

(5) que se haya tenido en cuenta la situación particular de cada trabajador en la asignación del trabajo;

6) y que se haya vigilado el cumplimiento de las medidas preventivas (*culpa in eligendo o in vigilando*)”.

(\*) Ver anexo 1, Anotaciones... sentencia de 28/enero/2019, del Jº Social número 9 de Las Palmas de Gran Canaria ha condenado al Servicio Canario de Salud (SCS) a indemnizar con 195.695,77 euros a una enfermera que quedó incapacitada tras ser agredida por un paciente de urgencias psiquiátricas, por "incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales

► **La ausencia de evaluación**, pues, lleva al desconocimiento del riesgo.

Es **una falta grave**, y tal ignorancia trae consigo que no se puedan poner en marcha las medidas de prevención necesarias. Al no evaluar los riesgos, insistiendo, no se pueden tampoco identificar / incidir sobre las causas, ni aplicar las medidas preventivas.

“La gestión y planificación de la actividad preventiva comienza por la evaluación de los riesgos laborales, descrita como el elemento previo para la toma de decisiones preventivas por parte de la organización”;

“la metodología propuesta por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo /GÓMEZ CANO et al. 1996) propone en un primer momento **comenzar por la identificación del riesgo** y continuar por la evaluación de su probabilidad para posteriormente gestionar su control e intervención”.

Ref.- *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Pagina 81. Bernardo MORENO JIMÉNEZ y Carmen BAEZ LEÓN Universidad Autónoma de Madrid. **Ministerio de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo**. Madrid, 2010.

► **Tres niveles de intervención** se distinguen en general:

a) eliminar las causas en las que está el origen de los efectos negativos sobre el trabajador (intervención primaria);

b) detección precoz de los grupos de riesgo con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales (intervención secundaria);

c) estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (intervención terciaria).

El primer paso, pues, para evitar las consecuencias de los riesgos psicosociales, es la **prevención primaria**. La prevención primaria = reducir el riesgo en su origen = **comenzar por la identificación del riesgo**. Además, las medidas de preocupación y de prevención se han de ver reforzadas, tanto por una situación presente como pensando en corto y a medio plazo.

“**Hay que combatir los riesgos en su origen**. Este indica que desde la detección y evaluación deberemos determinar el origen del riesgo. Una vez detectadas las causas de los problemas nos daremos cuenta de que en psicología casi todos los problemas están relacionados unos con otros” (*Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales*. Medidas Preventivas, páginas 17-19. Autores: CLOTILDE NOGAREDA y otros. Edita: Foment del Treball Nacional. 2007).

**Anotaciones.**- Los riesgos psicosociales reclaman unos **critérios de intervención**, primaria, secundaria y terciaria “La **intervención primaria** de riesgos psicosociales alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos (COOPER Y CARTWRIGHT, 1997)”. /// “La **intervención secundaria** se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo (TETRICK Y QUICK 2003), con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales. Se suele tratar de una intervención a nivel individual y grupal considerando al trabajador como parte de un grupo de trabajo (SUTHERLAND Y COOPER 2000). Consiste en formar a los trabajadores y proporcionarles recursos para reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre su salud y bienestar”. /// “La **intervención terciaria** incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (LAMONTAGNE et al., 2007). Al igual que en otros ámbitos de la salud, las intervenciones a nivel terciario son más frecuentes que las intervenciones secundarias y que las primarias (GIGA, COOPER y FARAGHER, 2003)”. “Sin embargo, **la intervención primaria por lo general es más efectiva que la secundaria, y ésta lo es a su vez más que la terciaria** (LAMONTAGNE et al. 2007). Los tres niveles no son excluyentes entre sí, sino que se complementan entre ellos y su acción conjunta maximiza su efectividad (KRISTENSEN, 2000)”. (*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, o.c. páginas 118 y 119).

► **La prevención siempre ha sido un pariente pobre de la “aristocracia profesional”.** La cuestión ahora en desarrollo lo demuestra. “Podemos destacar tres conclusiones básicas: en primer lugar, **la escasa actividad preventiva** desarrollada en este ámbito; en segundo lugar, el **desconocimiento existente por parte de los protagonistas o actores intervinientes en la prevención de esta disciplina;** y en tercer lugar, **un nivel de sensibilización realmente pobre en el mundo laboral.** Un indicador evidente de todo ello es la **escasa comprensión de los contenidos de los riesgos psicosociales** y su falta de identificación en el trabajo diario por parte de los trabajadores, sus representantes y los empresarios, además de la falta de confianza en las evaluaciones de los riesgos psicosociales y en los procedimientos utilizables para mejorar la organización productiva y las relaciones interpersonales”. (Ref.- Guía de Prevención de Riesgos Laborales, pág. 5. Osalan-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. Gobierno Vasco.2014.

### **3.- Nexo causal entre el daño a la salud y las condiciones de trabajo**

Los factores de riesgo psicosociales que concurren en el medio laboral en algunos casos desarrollan su efecto lesivo, haciéndolo de distintas maneras, en perjuicio de la salud de los trabajadores, cristalizando con manifestaciones sintomáticas muy variables.

Pueden conducir al paciente a un periodo aislado de incapacidad temporal (IT) o encadenar sucesivas bajas laborales, más cuando el problema no se trata en su etiopatogenia (causa/causas de la patología y mecanismo de actuación) llegando incluso en algunos casos a invalidarle definitivamente.

Entre otras medidas conviene examinar con detenimiento la documentación clínica de la paciente y los daños a la salud referidos durante su periodo o periodos de de incapacidad temporal, para luego sacar conclusiones.

De otro lado, como paso previo, habrá que averiguar si en realidad por parte de la empresa se han, primero, evaluado los factores de riesgo psicosocial, y, segundo, en ese caso, si se han aplicado las medidas concretas para evitar sus consecuencias sobre las personas que trabajan (Ver ANEXO 2).

Los **Factores psicosociales en el trabajo** en su posible *iter* evolutivo puede esquematizarse así:

► **Riesgos psicosociales** ► situaciones de **Peligro** para el trabajador ► **Daños a la Salud** de la persona

Es importante establecer el nexo causal en la patología del paciente y sus particulares condiciones de trabajo. Llegar a la conclusión de que la respuesta patológica del paciente está vinculada al ejercicio de su actividad laboral, o/y ambiente “tóxico” que se respira en ese entorno, se ha de conducir de acuerdo con *un razonable criterio médico*,

Es preciso ahondar en la patología del paciente, pero al mismo tiempo adquirir una buena información de los posibles problemas existente en el medio de trabajo (como pudieran ser conflictividad laboral, mala relación personal, clima de tensión, hostilidad, etc.).

Un dato que puede ser significativo es cuando el paciente mejora al desvincularse del trabajo temporalmente del trabajo o, también, cuando es posible facilitarle una nueva ubicación laboral, cambio de sección o traslado, *aunque no necesariamente tiene que suceder así*, sobre todo cuando el daño está muy enraizado. También se entiende que no sea es infrecuente que la persistencia en el mismo ambiente de trabajo sea incompatible con su proceso de recuperación.

En no pocas ocasiones las llamadas “entidades colaboradoras de la Seguridad Social” (Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales) no facilitan las cosas, derivando al paciente al Médico de Atención Primaria (MAP).

Esas Mutuas con demasiada ligereza descartan el origen laboral de la contingencia. No pocos piensan que dan la impresión de que en lugar de estar para proteger al mismo trabajador su comportamiento es de hostigamiento hacia el mismo. (Un debate parlamentario pendiente. ¿Qué hacer con las Mutuas? [www.peritajemedicoforense.com](http://www.peritajemedicoforense.com), 07/02/2019).

Ante estas cosas, y similares, el MAP a la vista de que “el paciente está mal” y que en su estado “no puede trabajar” extiende el parte de baja laboral, pero por condicionamientos burocráticos y administrativos solamente puede firmar esa baja en calidad de enfermedad común (y no por *contingencia laboral*, pues eso le corresponde a la mutua, mutua que ha negado el carácter de contingencia profesional).

Es por ello que el mismo MAP, entre otras cosas para su deliberación interna, ha de tener un conocimiento profesional de *estas formas de enfermar*. También el mismo médico de atención primaria ha de tomar nota de que esta “mecánica” se convierte en un auténtico “calvario” para “su” paciente, lo que abunda las dificultades para tratamiento (... son otros lo que no dejan que se cure...).

“He pinchado” “... fui aguantando hasta que pude, pero ahora... *ya no puedo más...* y terminé reventando...”... rostro pálido, desencajado, delgadez, a veces de evolución rápida, y una mirada cuyos ojos se extravían buscando no se sabe qué, reflejo de un hastío de vivir cuando el paciente ya se ve totalmente incapaz de salir del agujero en que se encuentra atrapado.... cuando se le han cerrado una y otra vez todas sus expectativas, cuando ya no le quedan más puertas a las que llamar ... y *que asusta al médico*, infundiendo miedo la dirección/decisión que en cualquier momento pueda tomar ese paciente, pues en no pocas ocasiones subyacen pensamientos de autolisis... Los facultativos acumulan experiencias, que por mucho que se repitan algunas no pueden distraerse bajo la indiferencia ni el olvido.

► **Criterios de casualidad.**- Tomando un esquema clásico (introduciendo ahora algunos datos de casos prácticos) se pueden seguir los siguientes:

a) **ausencia de estado anterior**: el paciente no presenta patología relacionada con su proceso de Incapacidad Temporal antes de los conflictos surgidos en su ambiente de trabajo. ... En su historial clínico, en los archivos del Servicio Público de Salud puede demostrarlo. Por ejemplo su Médico de Atención Primaria (MAP) anota: “paciente **sin antecedentes médicos de interés**”. “Acude a la consulta, por un cuadro de ansiedad intensa que relaciona con problemas laborales, problemas de organización en el servicio donde trabaja...”.

Cuando el mismo MAP envía al paciente a los especialistas, es importante apuntar los diagnósticos y observaciones de los mismos... Informes de Salud Mental, Informes de Psicología Clínica, Psiquiatría, demostrativos todos ellos de la patología reciente del trabajador, como que se trata de un “cuadro clínico...de tipo ansioso, problemas digestivos, vómitos, falta de sueño reparador; el paciente relaciona dicha sintomatología con problemas relativos a las

condiciones de trabajo”; “en la primera consulta refirió una situación que definió como ‘acoso laboral’ en su lugar de trabajo, que le provocaba llanto, ansiedad, desgana, insomnio”.

**Observaciones-** en su consideración médica, en el ámbito de la normativa de la Seguridad Social, el facultativo ha de conocer y tener en cuenta que se entiende como **accidente de trabajo** no sólo las lesiones que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute, sino **también las enfermedades o defectos, padecidos con anterioridad por el trabajador, que se agraven como consecuencia de la lesión constitutiva del accidente** (Ley General de Seguridad Social define en su artículo 115, f). Especialmente las Mutuas de Accidentes de Trabajo se resisten a considerar el desarrollo del concepto de accidente contempla la Ley de la Seguridad Social. También hay que tener muy presente, médicamente, que la patología actual de un paciente se define por un conjunto de síntomas y signos, y no por un dato, antecedente o exploración aislada... La valoración del paciente resulta de la integración del conjunto de síntomas y signos fruto de un razonamiento y juicio médico, en donde tomar un lugar indiscutible la exploración inmediata (aquellos datos que el facultativo capta a través de los órganos de los sentidos). (Un debate parlamentario pendiente. ¿Qué hacer con las Mutuas? [www.peritajemedicoforense.com](http://www.peritajemedicoforense.com), 07/02/2019).

b) **suficiencia diagnóstica del proceso:** el paciente ha sido examinado y por diversos facultativos, con un diagnóstico coincidente o similar de su proceso así como la íntima relación del mismo con un ambiente laboral que el paciente lo vive como hostil.

c) **topografía lesional:** la afectación se proyecta fundamentalmente en la esfera psíquica, si bien también se pueden apreciar repercusiones somáticas (así trastornos con componente vegetativo, náuseas, sudoración, mareos, opresión en el pecho/molestias precordiales, cefalea, etc.).

d) **cronología sintomática con la ubicación laboral:** la patología descrita guarda íntima relación con su presencia en el lugar de trabajo; a veces hay una aparente remisión o porque los problemas del paciente en el medio de trabajo se superan o mejoran cuando el temporalmente se desliga de su medio de trabajo pues experimenta que no está sometido a la presión que el mismo ambiente le provoca..., aunque no tiene que existir necesariamente, ya se dijo, como cuando el daño está muy afirmado. El especialista en Salud Mental en el curso evolutivo puede a veces observar que “mejoró al estar cuatro meses sin acudir al puesto de trabajo, pero volvió a tener los síntomas al volver al trabajo”. “Las condiciones de trabajo actuales del paciente parecen demostrar que son incompatible con su proceso de recuperación”.

e) **mecanismo lesional:** el proceso del paciente se encuadra genéricamente de los riesgos psicosociales en el medio laboral cuya potencialidad puede ocasionar daños a la salud física o/y mental de los trabajadores, y que de hecho los ocasionan cuando tal potencialidad cristaliza de forma sustantiva.

► En síntesis, en la etiopatogénesis (causa y mecanismo) hay que destacar:

- los problemas del paciente surgidos en el seno de su ambiente de trabajo (conflictividad laboral, mala relación personal, tensión, hostilidad, etc.) constituyen **agentes de presión**;
- tales agentes de presión (“carga externa”) crean a su vez un estado de **tensión emocional** en el individuo (o traducción de la “carga externa” en carga interna”) y en atención a su resistencia, unos son capaces de superarlo pero otros no;



- en este último caso las consecuencias resultantes de esa **incapacidad de soportar esa presión/tensión** dan lugar todo un abanico de comportamientos, variando la respuesta en función de tal resistencia individual, y que van desde la mera **insatisfacción** a una **degradación importante del estado de la salud**;
- en estas circunstancias la “carga externa” que el “sistema de trabajo” proyecta sobre el individuo deviene en una “carga interna” que cuando desborda al operario es capaz de dar lugar a manifestaciones patológicas (psíquicas o/y físicas). Una falta de “acomodación” a las presiones ejercidas por el medio. Así (extrayendo notas de un caso práctico, en el paciente se ha producido esto último) como se comprueba en los distintos documentos de interés médico examinados (... ansiedad, depresión, llanto, problemas digestivos, vómitos, falta de sueño reparador, etc.).

**Anotaciones:** 1) *sistema de trabajo*: está constituido por el hombre y los medios de trabajo, actuando en conjunto en el proceso de trabajo, en el espacio y en el entorno, según las condiciones de la tarea a ejecutar; *la tarea*: viene fijada por el objetivo del sistema de trabajo; 2) *proceso de trabajo*: sucesión en el tiempo y en el espacio de la acción conjugada del hombre, de los medios de trabajo, de los materiales, de la energía y de la información en el sistema de trabajo; 3) *entorno de trabajo*: conjunto de elementos físicos, químicos, biológicos, sociales, culturales que rodean al hombre en relación a su trabajo; 4) *carga externa* (“*contrainte*”): conjunto de condiciones exteriores y de exigencias que en el sistema de trabajo son susceptibles de perturbar las funciones fisiológicas o/y psicológicas del operario; 5) *carga interna* (“*astreinte*”): efecto de la *contrainte* sobre el hombre en función de sus características y aptitudes individuales (\*) (Ref.- Norma belga NBX 10-001, *Principios ergonómicos de la concepción de sistemas de trabajo*. Comisariado General de la Promoción del Trabajo (30.04.81). Ergonomía básica. M.R. Jouvencel, Ediciones Díaz de Santos, S.A., Madrid, 1994.

(\*) En la relación “carga externa”/ “carga interna” conviene aclarar: a.- la carga externa se puede describir con gran precisión, en tanto que la carga interna sólo imperfectamente. Incluso hay ciertos signos de la carga interna que quedarán ocultos y no se revelarán más que a largo plazo; b.- aún en el caso de su descripción, la carga interna no está siempre en relación proporcional con la carga externa. Ciertos signos de la carga interna no tienen especificidad. Ninguna de ellos representa totalmente la carga interna; c.- la determinación de la carga interna no prejuzga el nivel de aceptación de la misma: un organismo puede estar sobrecargado, apreciándose subjetivamente dicha carga interna de forma muy variable; d.- ciertos signos de la *astreinte* son de difícil acceso y otros de muy difícil interpretación. (Ref.- MONOD, H., LILLE, F. (con la colaboración de GONTIER, F., MALLION, J.M., y ASCHALER, P) en Informe sobre *L’Evaluation de la charge du travail*, presentado en las XIII Jornadas Nacionales de Medicina del Trabajo (Tours, Francia, 2-5, octubre, 1974. Publicado en *Archives des Maladies Professionnelles de Médecine du Travail et de Sécurité Sociale*, tomo 37).

En cualquier actuación, muy especialmente a nivel profesional, se debe procurar un equilibrio con el esquema propuesto por CAZAMIAN, cuyo esquema resulta muy útil, al conjugar los siguientes aspectos:



Lo anterior intenta explicar que hay que buscar un mínimo desaprovechamiento energético para la producción de trabajo, esto es, que el grado de *entropía* (grado de desorden del sistema de trabajo) se vea reducido al máximo, en respuesta a una de las metas que se ha de fijar la ergonomía, en tanto que «el operario no libere una cantidad de energía que no pueda recuperar» (HERRERAS Y BOTET).

Cuando las condiciones de trabajo desbordan al operario se produce un desequilibrio en esa circulación de doble sentido (asimilación/acomodación) creando comportamientos y situaciones que puedan escaparse al control del operario, a la vez que repercutan en forma de diversos daños para su Salud.

El “proceso de trabajo” es un producto final en el que el organismo acciona e interacciona con el medio y las exigencias laborales. La “asimilación” constituye el funcionamiento del organismo al incorporar y coordinar datos; la “acomodación” es el resultado de las presiones ejercidas por el medio, explicando que la adaptación resulta del equilibrio entre la asimilación y la acomodación. (Ref.- *Ergonomía básica* Ediciones Díaz de Santos, Madrid, páginas 46 y 47)

**4.- Crisis económica y patología psicosocial.** La “moderna gestión” empresarial. En los últimos años el cierre de empresas, la deslocalización, privatización de servicios públicos, la disminución de plantillas, subcontratación y externalización de servicios, etc. junto a abusos de autoridad sumamente humillantes, y otras tropelías, ha tenido una repercusión desfavorable en las condiciones de trabajo, extendiéndose en forma de atropellos cada vez más descarados y lesivos que aboca amplios sectores de la población sufran sus consecuencias, en todos los órdenes, de una mala calidad del empleo, con un creciente “precariado” que va camino de convertirse en “una nueva clase social”.

Lo que algunos han llamado “la fractura de las solidaridades militantes” viene abundar el debilitamiento de las organizaciones sociales para hacer frente a tanta agresión, para romper su capacidad de respuesta. Un plan que ya se viene diseñando desde hace años por “fuerzas ocultas” y organizadas, que son quienes realmente tienen el poder y controlan la capacidad de decisión sobre muchos de esos mandaderos que ante la ciudadanía se presentan como los políticos.

► Los “métodos” de **FRANCE TELECOM**. Un ejemplo “de libro” de lo que se intenta ahora comunicar bajo este epígrafe es lo sucedido en Francia en *France Telecom*. Sus exdirectivos han de comparecer en 2019 ante la Justicia. Entre los años 2008 y 2010 se suicidaron más de treinta empleados de esa empresa.

La Fiscalía de París presentó el 22/junio/2016 un escrito solicitando la apertura de juicio “por acoso e intimidación” a la compañía francesa France Telecom acusada de ser responsable de “una ola de suicidios entre 2008 y 2009” (*Le Figaro*).

Además la misma fiscalía acusa igualmente que entre 2006 y 2011, doce personas intentaron suicidarse mientras que ocho fueron víctimas de “depresión y ansiedad”. Algunos sindicatos y directivos afirman que la cifra de suicidios alcanza las 35 víctimas o incluso podría ser mayor”.

► **Las investigaciones llegaron a la conclusión de que la causa fundamental de esos suicidios fue las “modernas técnicas” de gestión empresarial** a raíz del nombramiento nuevos gestores. Estos *agentes del capital*, auténticos “comandos del mal” buscando la reducción de plantilla, entre otras cosas, lo tenían claro: “*no será preciso despedirlos, se van a marchar por si mismos: si no salen por la puerta lo harán por la ventana...*”.

Aún otorgándoles el beneficio de la duda, la presunción de inocencia...y todo lo demás que quieren argumentar sus defensas, parece que lleva a pensar en asesinatos de corporación.

Estas y otras conductas empujan a la degradación de la persona, con efectos sumamente destructivos sobre para la salud. Y se siguen aplicando en la actualidad, en una época en que la llegada de la globalización lo único que busca es el beneficio económico por encima de todo.

La dirección y gestión de las empresas (*management*) en su vertiente más perversa va dirigida a intimidar al personal, creando un clima que afecta a la estabilidad emocional de los trabajadores, llegando a atormentar sus vidas y a veces a algo más ... empujándoles premeditadamente a su autodestrucción.

► Pueden leer la información completa en *Le Monde Diplomatique* tanto en edición francesa como en su versión en español (*Quand le management martyrise les salariés / Asalariados martirizados por el management*, noviembre 2018).

Por la **importancia social de la cuestión** vamos a transcribir unos párrafos de la misma publicación. Desde 2004 más del 50% del capital de France Telecom procede de inversiones privadas... “La empresa paso entonces a tener una gestión de tipo ‘gobernanza` ‘responsabilizando` a su personal... Debían alcanzar objetivos irreales, desarrollar métodos de venta degradantes, desvivirse por asistir a cursos formativos adicionales, rivalizar entre ellos para colocarse en nuevos organigramas, desarrollar nuevas competencias, **so pena de ser despedidos**. Además, era uno de los objetivos de la maniobra: **desalentar a más de 20.000 (veinte mil) trabajadores para que así abandonaran la empresa, en lugar de tener que despedirlos formalmente.**

Las declaraciones de DL (Presidente Director General) ante los ejecutivos de France Telecom, el 20/noviembre/2006, resumía esta forma de proceder: Haré que se vayan de una forma u otra, por la ventana o por la puerta”. “Y lo consiguió”.... **“Los métodos de France Telecom distan poco de aquellos a los que siguen recurriendo las grandes empresas en la actualidad.** Para que Francia se acostumbre más a ellos, en **Agosto/2018, AIR-FRANCE-KLM**, nombró como PDG (Presidente Director General) al canadiense BS, **un administrador despiadado** con su personal. El estado que posee el 14,3% de las acciones aceptó con agrado esta decisión, pues **el partido presidencial ha adoptado sin reservas el vocabulario del management”**.

“**Un francotirador** de RRHH (recursos humanos) describe el método del *ranking forzado*. Su trabajo consistía en empujar sistemáticamente hacia la puerta, de forma permanente, a un porcentaje concreto de su personal jugado como menos eficaz”. “Los echas y contratas a otras personas en su lugar. Necesariamente, si haces un buen trabajo, contratarás a gente mejor”. “Así se puede resumir **la consigna patronal**. Pero también de otra manera: con regularidad hay que hacer que la gente se vaya. No darles una segunda oportunidad. Cuando alguien no es bueno, seguirá siendo malo toda su vida”. El autor del artículo, ALAIN DENAULT, hace al final una reflexión: “El caso de la oleada de suicidios de France Telecom contó la particularidad de ser más espectacular y dramático que otros, lo que permitió a la institución judicial, cuyos conceptos son imprecisos en la materia, calificar (parcialmente) los hechos. Pero ¿qué pasa con la vida destruida a fuego lento por numerosas prácticas idénticas?”

(Un reflejo de la “estrategia corporativa” en una Europa en plena crisis socioeconómica y ajenas a los principios éticos, se capta en *Toni Erdmann*, película germano-austriaca, ambientada en Bucarest, comedia dramática, dirigida, escrita y coproducida por Maren Ade).

© Miguel Rodríguez Jouvencel  
18/ febrero / 2019

## ANEXO I.-

### **Factores y Riesgos psicosociales. Conceptos básicos (\*)**

“Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986). “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986). //// **Riesgos psicosociales o Factores psicosociales de riesgo.** “Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como **factores desencadenantes de tensión** y de estrés laboral (PEIRÓ, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud”.

(\*) Ref.- *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Páginas. 8 y 17. Bernardo MORENO JIMÉNEZ y Carmen BAEZ LEÓN Universidad Autónoma de Madrid. **Ministerio de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo**. Madrid, 2010.

En diversos trabajos se han enumerado seis riesgos importantes y dos complementarios. Como **principales riesgos psicosociales** se citan el estrés, la violencia, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual, el *burnout* (desgaste profesional). Las fronteras entre los mismos muchas veces no son nítidas ni fáciles de establecer. Otros riesgos psicosociales son el conflicto familia-trabajo y el trabajo emocional.

La tendencia es buscar un enfoque global de los riesgos psicosociales que pueden afectar a los trabajadores, a la vez que no existe un método único de evaluación global de tales riesgos, evaluación que en cualquier caso tiene es un paso previo sumamente importante para poder prevenir sus efectos.

**Anotaciones.** Con fines ilustrativos se apunta:

**a.- El estrés.** “El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”

**b.- La Violencia.** “La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (CHAPELLE Y DI MARTINO, 2006). Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia”. “La OIT (2003) define la violencia laboral

como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”.

“Habitualmente se ha distinguido dos formas principales (WYNNE et al. 1997), la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. Suele aceptarse la propuesta clasificatoria de la California Occupational Safety and Health Administration (1995). Esta clasificación divide los tipos de violencia en tres tipos fundamentales: **Violencia de tipo I** Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. **Violencia de tipo II** **Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio** (\*) (\*\*). **Violencia de tipo III** **Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal**”.

(\*) En este aspecto interesa reseñar que el TSJ de Andalucía (enero/2019) **confirma la condición de accidente laboral del suicidio de un empleado de banca**. El Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, ha ratificado plenamente la sentencia del Juzgado de lo Social número 3 de Almería que otorgaba la consideración de accidente laboral al suicidio de un empleado de Cajamar en Almería acontecido poco después de que el finado mantuviera una fuerte discusión con un cliente. El 27/ junio/ 2003, un empleado de Cajamar en Almería se quitaba la vida **lanzándose desde la azotea del edificio** en la que se ubicaba su lugar de trabajo tras mantener **una fuerte discusión con un cliente** de la entidad en relación a un ingreso de dinero en efectivo por parte de éste. Con posterioridad a la discusión, la directora de la sucursal convocó al trabajador en su despacho al comprobar que éste, según recoge la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, **«estaba muy alterado, muy nervioso, sudando, dando golpes en la mesa por el estado de nervios»**...Trascurridos apenas unos minutos, el trabajador solicitó permiso a la propia interventora para salir a la calle, a lo que ésta accedió. Fue en ese momento cuando el empleado aprovechó para acceder a la parte superior del inmueble y precipitarse al vacío, poniendo fin a su vida. ...Tras un primer episodio de conflicto entre ambos, el cliente regresó a la oficina profiriendo insultos contra el trabajador bancario. En este punto, el finado le aseguró que el problema relacionado con su ingreso había sido resuelto y que en caso de perseverar en su actitud y seguir insultándolo procedería a llamar a la policía. Con posterioridad a la discusión, la directora de la sucursal convocó al trabajador en su despacho al comprobar que éste, según recoge la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, **«estaba muy alterado, muy nervioso, sudando, dando golpes en la mesa por el estado de nervios»** que padecía. Finalizado este primer encuentro, también la interventora de la oficina dialogó con el empleado a quien instó a permanecer en el archivo hasta calmarse. Sin embargo, transcurridos apenas unos minutos, el trabajador solicitó permiso a la propia interventora para salir a la calle, a lo que ésta accedió. Fue en ese momento cuando el empleado aprovechó para acceder a la parte superior del inmueble y precipitarse al vacío, poniendo fin a su vida. .. La sentencia del TSJA razona que en el caso de la privación de la vida a manos propias «puede que no haya existido en sí la voluntariedad de las personas, es decir, **no responde a un acto de voluntariedad del trabajador** [...] la lesión y el accidente se generan directamente, no por voluntad del empleado suicida **-no es producto de su voluntad consciente y libre-** sino como consecuencia de causa externa y ajena a la intencionalidad del mismo».

(\*\*) **La ST de 28/enero/2019, del Jº Social número 9 de Las Palmas de Gran Canaria ha condenado al Servicio Canario de Salud (SCS) a indemnizar con 195.695,77 euros a una enfermera que quedó incapacitada tras ser agredida por un paciente de urgencias psiquiátricas, por "incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales".** El Servicio Canario de Salud elaboró en 2006 un Plan de Prevención de las Agresiones a los Trabajadores que preveía una serie de medidas de seguridad que, al menos en este caso, **no se llevó a cabo**.

Del texto de la misma sentencia hay que resaltar... “DÉCIMO. En el año 2006 se elaboró el Plan de Prevención de las Agresiones a los Trabajadores del Servicio Canario de Salud (SCS). Según el propio Plan, **la citada prevención requiere de la aplicación de un conjunto de medidas y actuaciones**: medidas de prevención y control de las condiciones que puedan propiciar situaciones conflictivas; medidas de seguridad para la prevención de las agresiones; actuación del servicio de prevención de riesgos laborales del SCS; recomendaciones para el manejo del paciente conflictivo y/o irritado.

El Plan contempla que "el servicio de prevención de riesgos laborales del SCS **desarrollará** las siguientes actividades dentro de su marco de competencias: **evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo**, con especial constatación de las medidas de seguridad que tiene el centro ante situaciones conflictivas; **comprobación de que el personal sanitario tiene a su disposición el protocolo de actuación ante agresiones y que utiliza las hojas de**

registro y comunicación de incidentes; seguimiento de las posibles repercusiones sobre la salud laboral de los trabajadores; adaptación del puesto de trabajo o reubicación si fuera necesario, siguiendo un procedimiento previamente determinado; información continuada mediante cursos en comunicación y habilidades en el manejo de situaciones conflictivas; recepción de datos en relación con los incidentes y análisis de los mismos en coordinación con las respectivas Unidades de Prevención.

De igual forma se prevé una evaluación y seguimiento periódicos de las medidas adoptadas en cada centro.

UNDÉCIMO. El Servicio Canario de Salud carece de Plan de Prevención de Riesgos Laborales. No consta documentada evaluación de riesgos laborales del Servicio de Urgencias del Hospital Doctor Juan NEGRÍN de Gran Canaria, ni de puestos de trabajo. La trabajadora no ha recibido formación ni información alguna en materia preventiva. No consta que el Plan de Prevención de las Agresiones a los Trabajadores del Servicio Canario de Salud se haya facilitado a la trabajadora.

... Son tres los principios que se han de considerar a los efectos de valorar si el empresario agotó o no la diligencia exigible: (1) -el principio de posibilidad, que relaciona medidas posibles y riesgos existentes; (2) -el principio de la aplicación del mejor medio técnico, con independencia de su coste económico; (3) -el principio de la previsión de las imprudencias normales y profesionales del trabajador.

Pero tal exigencia no concluye aquí, pues existen otros principios derivados de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales que inciden o delimitan la diligencia exigible conforme a la secuencia preventiva que contiene el artículo 15 de la LPRL. De tal forma que el empresario deberá acreditar que evaluó todos los riesgos adoptando el plan preventivo adecuado con su correspondiente plasmación práctica; que se ha adoptado el mejor medio técnico; que se ha facilitado formación e información; que en relación con cada riesgo concreto se han adoptado las medidas preventivas específicas aún cuando no exista previsión normativa, siempre que fuera conocida y mejore la seguridad y salud laboral; que se haya tenido en cuenta la situación particular de cada trabajador en la asignación del trabajo; y que se haya vigilado el cumplimiento de las medidas preventivas (culpa in eligendo o in vigilando)".

- “**LA AGRESIÓN NO FÍSICA en los lugares de trabajo está más extendida que la agresión física** (GREENBERG y BARLING, 1999). La atención prestada a las formas de violencia psicológica es cada vez mayor como recoge la definición de la Comisión Europea (WYNNE et al. 1997). Hay una amplia gama de maltrato interactivo en las organizaciones que no obstante su escaso valor en intensidad y gravedad, su persistencia agudiza y aumenta sus efectos. Este tipo de incidentes se ajusta a la literatura acerca de los “daily hassles” o molestias cotidianas”.
- “Uno de los conceptos que está teniendo una amplia difusión es el de **INCIVISMO** (ANDERSON y PEARSON, 1999), propuesto como una de las formas en las que se ejerce la violencia psicológica laboral. Los autores lo definen como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Las conductas incívicas se caracterizan por ser groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás. Como tal sería una forma de “Conducta antisocial laboral” (GIACOLONE y GREENBERG, 1997). Los autores insisten en diferenciarla de la agresión psicológica ante la falta de una clara y consciente intencionalidad de dañar. El incivismo se caracterizaría por aludir a aspectos concretos y situacionales de tipo más amplio que los que son considerados en el término “justicia interaccional” referido principalmente a la insensibilidad en el ejercicio de procedimientos organizacionales y políticos de la empresa. En este sentido el uso de la “justicia interaccional” se refiere principalmente al trato inadecuado que procede de supervisores y directivos, de quienes tienen que tomar decisiones (BIES y MOAG, 1986), mientras que el incivismo tendría mayor aplicabilidad a prácticas generales. En términos estrictos, el incivismo puede ser practicado tanto por clientes o personal ajeno a la empresa como por compañeros de trabajo o jefes. Uno de los puntos críticos del incivismo es su tendencia al aumento en un proceso en espiral o de retroalimentación (ANDERSON and PEARSON, 1999)”
- “Otro concepto que expresa el **comportamiento hostil laboral y la violencia psicológica** es el de “**PEQUEÑA TIRANÍA**” (Petty Tyranny)” y la “Supervisión abusiva” que aluden a un tipo de mando y dirección caracterizada por su carácter nocivo y molesto que pueden llegar a tener una gran importancia. ASHFORTH (1994) se refiere a la “pequeña tiranía” para aludir al ejercicio del poder de forma personal y arbitraria en el que las normas son ignoradas, puestas o quitadas en función de las conveniencias del momento. Con frecuencia se utiliza para aumentar la propia capacidad de poder por lo que adquiere un valor de agresividad instrumental”.

- “La **SUPERVISIÓN ABUSIVA** se refiere a conductas agresivamente hostiles sin que se ejerza la agresión física. MOBERG, RITTER y FISCHBEIN (2002) la definen como conductas interpersonales persistentes negativas y agresivas. TEPPER (2000) lo asocia a la ridiculización de los subordinados, privada y pública, al ostracismo, a la invasión del espacio personal, al trato rudo y descortés. BIES (2001) lo identifica con la crítica pública y desmoralizadora y la rudeza de trato”.
- “Una variable que no se centra en las prácticas directivas es el **SOCAVAMIENTO SOCIAL**” (Social undermining”) (DUFFY, GANSTER y PAGON, 2002) y que se define como Conducta dirigida a socavar a lo largo del tiempo la capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales positivas, el trabajo exitoso y la reputación favorable. Consiste por tanto en un tipo de acción, frecuentemente encubierta que socava la imagen personal y profesional del trabajador”.

**c.- Acoso laboral.** “El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que pueden tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos”. /// “El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el acoso laboral como el acoso laboral es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla, y la decisión del TSJV del País vasco del 7 de Noviembre de 2006 define el acoso laboral como toda conducta no deseada por el trabajador que tuviera como objetivo o consecuencia atentar a su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo”.

**d.- Acoso sexual.** “El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral”.

**e.- Inseguridad contractual.** “La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos. La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera”.

**f.- El burnout o desgaste profesional.** “Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral”. (Textos entrecomillados tomados de *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, o.c. páginas 22 a 35).

## **ANEXO 2.- Guía práctica para el trabajador**

### **Solicitud de información sobre la evaluación de riesgos psicosociales**

- 1) Solicitar evaluación de riesgos de su puesto de trabajo a la empresa (la evaluación que ha realizado el servicio de prevención).
  
- 2) Comprobar si en esa evaluación recoge evaluado el **riesgo psicosocial**
  
- 3) Si no lo recoge (lo que es posible), solicitar por escrito a la empresa que requieran evaluación de riesgos psicosociales del puesto de trabajo que desempeña el trabajador. La empresa ha de solicitar tal evaluación a su servicio de prevención
  
- 4) Si hubiese delegados sindicales en la empresa se puede pedir a los mismos que soliciten la evaluación de psicosociales del puesto a la empresa. (A veces les hacen más caso y toma más peso)
  
- 5) Pasado un tiempo y habiendo solicitado a la empresa dicha evaluación, si no la hiciera, efectuar denuncia ante la Inspección de Trabajo por infracción de la ley de PRL (Prevención Riesgos Laborales) argumentando que no se le han evaluado sus riesgos laborales (todos los inherentes a su puesto de trabajo).

\*\*\*

**Observaciones.**- Sobre lo ya apuntado, se quiere insistir una vez más. “La diligencia exigible conforme a la secuencia preventiva que contiene el artículo 15 de la LPRL. De tal forma que (1) el empresario deberá acreditar que evaluó todos los riesgos adoptando el plan preventivo adecuado con su correspondiente plasmación práctica; (2) que se ha adoptado el mejor medio técnico; (3) que se ha facilitado formación e información; (4) que en relación con cada riesgo concreto se han adoptado las medidas preventivas específicas aún cuando no exista previsión normativa, siempre que fuera conocida y mejore la seguridad y salud laboral; (5) que se haya tenido en cuenta la situación particular de cada trabajador en la asignación del trabajo; (6) y que se haya vigilado el cumplimiento de las medidas preventivas” (Ver Anexo 1, sentencia 28/enero/2019, del Jº Social número 9 de Las Palmas de Gran Canaria ha condenado al Servicio Canario de Salud).



### **ANEXO 3.- Sentencias del Tribunal General de la Unión Europea /2018 (\*)**

**“ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO.** El Tribunal General de la Unión Europea **condena al Parlamento Europeo y al Banco Europeo de Inversiones por acoso psicológico a varios empleados.** El Tribunal General de la Unión Europea dictó el pasado 13 de julio dos sentencias en las que condena respectivamente al Parlamento Europeo y al Banco Europeo de Inversiones (BEI) a abonar una indemnización por daños y perjuicios de 10.000 euros a unos empleados víctimas de acoso psicológico.

**Caso de acoso en el Parlamento Europeo.-** En el asunto T 275/17, una antigua eurodiputada contrató a una asistente parlamentaria para el resto de su mandato, que expiraba en mayo de 2014. El 7 de noviembre de 2013, la eurodiputada solicitó al Parlamento Europeo que rescindiera el contrato, entre otras razones porque su asistente había decidido no venir a trabajar durante una semana entera sin haber solicitado permiso para ello. La eurodiputada indicaba en su solicitud que, al reprochárselo a su asistente, esta última la había insultado y a continuación había desaparecido. Después de que el Parlamento hubo rescindido el contrato en diciembre de 2013, la asistente presentó una solicitud de asistencia en virtud del Estatuto de los Funcionarios de la Unión Europea, alegando que había sufrido acoso psicológico por parte de la eurodiputada, consistente en **humillaciones, amenazas, muestras de desprecio, insultos y gritos**. El Parlamento desestimó esta solicitud considerando que los acontecimientos controvertidos se habían producido en un contexto de fuerte tensión entre las dos interesadas. A juicio del Parlamento, aunque la utilización de un lenguaje duro era, en sí, lamentable, a veces resultaba difícil no utilizarlo en el ambiente de trabajo estresante propio de la actividad parlamentaria.

**Caso de acoso en el BEI.-** En el asunto T-377/17, el Banco Europeo de Inversiones (BEI) contrató a una empleada el 1 de abril de 2008. A raíz de la llegada de un nuevo director en octubre de 2014, se reestructuró el servicio en el que esta empleada desempeñaba sus funciones y se disolvió el equipo del que ella era responsable. Dos años más tarde, esta empleada presentó ante el BEI una denuncia en la que calificaba de **acoso psicológico** el comportamiento para con ella del nuevo director. Esencialmente, la empleada acusaba al nuevo director de haber puesto fin brutalmente a su carrera privándola sin razón de un puesto de responsabilidad, de haberla denigrado, de haber utilizado expresiones inapropiadas, agresivas, despreciativas y acusatorias, de haberle ocultado información, de no haberle ofrecido indicaciones sobre cómo valoraba sus prestaciones profesionales y de haberla desfavorecido en comparación con otras personas. **El BEI sólo reconoció parcialmente el acoso psicológico sufrido por la empleada, a causa de algunos de los hechos alegados.** Indicó entonces al nuevo director que, si se presentaba una nueva denuncia en su contra, le abriría un procedimiento disciplinario. Por otra parte, el BEI pidió al nuevo director que presentara excusas formales a la empleada por el sufrimiento que le había causado y encargó al servicio de recursos humanos que estudiara la posibilidad de ofrecer asesoramiento profesional al nuevo director sobre su estilo de gestión y de comunicación. Por último, el BEI indicó a la empleada que el procedimiento debía seguir siendo estrictamente confidencial, incluso en el interior de la entidad.

Insatisfechas con las decisiones respectivas del Parlamento Europeo y del BEI, **ambas empleadas las impugnaron ante el Tribunal General de la Unión Europea** y solicitaron una indemnización por daños y perjuicios.

**Las sentencias del Tribunal General.-** En sus sentencias dictadas hoy, 13 de julio de 2018, el Tribunal General reconoce que las dos empleadas de que se trata sufrieron acoso psicológico y condena respectivamente al Parlamento y al BEI a abonar a cada una de ellas una indemnización por daños y perjuicios de 10 000 euros. El Tribunal General comienza por recordar que el **concepto de «acoso psicológico»** se aplica a **toda conducta abusiva** que se materialice mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos que se produzcan de manera duradera, repetitiva o sistemática, lo que implica que el acoso psicológico debe considerarse un proceso que se desarrolla necesariamente a lo largo del tiempo y requiere la existencia de actuaciones repetidas o continuadas e intencionales, y no accidentales. Además, razona en sus sentencias, esos comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos deben producir el efecto de menoscabar la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona. A este respecto, el Tribunal General precisa que en este campo no considera oportuno limitarse a un control del error manifiesto en la apreciación de los hechos, sino que, por el contrario, debe proceder a un **control completo de los hechos** a la luz de los dos requisitos antes citados.

**Caso del Parlamento.** El Tribunal General, tras considerar que, pese a su condición de miembros de una institución, los eurodiputados están obligados a respetar la dignidad y la salud de sus colaboradores, señala que los hechos alegados por la asistente parlamentaria han sido **corroborados por testigos** y que, en definitiva, ni el Parlamento ni

la eurodiputada han negado su veracidad. A continuación, el Tribunal General hace constar que el tenor de las expresiones utilizadas por la eurodiputada contra su asistente y, sobre todo, su especial vulgaridad constituye una **denigración** tanto de la propia persona de la asistente como de su trabajo. El comportamiento de la eurodiputada resulta, pues, abusivo y no puede considerarse en absoluto una actitud digna de un miembro de una institución de la Unión. En lo referente a la **indemnización**, el Tribunal General recuerda que la víctima de acoso psicológico en el seno de una institución de la Unión debe **dirigirse a los tribunales nacionales** para exigir una indemnización a su acosador, acción judicial para la cual la institución empleadora puede eventualmente ofrecer un apoyo económico, en virtud de su deber de asistencia. Así pues, el Tribunal General otorga a la asistente parlamentaria una indemnización por daños y perjuicios de 10 000 euros únicamente debido a la duración irrazonable de la tramitación de su solicitud de asistencia (incluyendo la realización de la investigación administrativa).

**Caso del BEI.** El Tribunal General considera en primer lugar que el BEI cometió un error de Derecho al exigir, para considerar aplicable el concepto de «acoso psicológico» a un comportamiento, que este último se repitiera de modo idéntico, independientemente del efecto acumulativo de los demás comportamientos denunciados en el menoscabo de la autoestima y de la confianza en sí mismo de su destinataria. En este sentido, razona la sentencia, el BEI se abstuvo de examinar si **cada uno de los comportamientos** de que se acusaba al nuevo director había podido, sumado a los demás, causar objetivamente un menoscabo a la autoestima y a la confianza en sí misma de la empleada. Así pues, en lo que se refiere a los comportamientos que a juicio del BEI no constituían acoso psicológico, el Tribunal General concluye que el BEI deberá examinar de nuevo los diferentes comportamientos del nuevo director con objeto de determinar si, considerados en conjunto, constituyen un acoso psicológico. A continuación, el Tribunal General declara que, al decidir que no se abriría un procedimiento disciplinario contra el nuevo director salvo en caso de reincidencia en un plazo de tres años, el BEI adoptó **medidas insuficientes e inapropiadas atendiendo a la gravedad del caso**, al menos en lo que se respecta a la respuesta inmediata que deben recibir unos comportamientos calificados de acoso psicológico por el propio BEI. Por último, el Tribunal General estima que el BEI no podía exigir respecto de su decisión y de la carta de excusas del nuevo director un nivel de confidencialidad tal que se **prohibiera a la empleada revelar a terceros la existencia de esos documentos y su contenido**: en efecto, exigir a una víctima de acoso psicológico que guarde silencio sobre la existencia de esos hechos tiene como consecuencia impedir que ésta saque partido de las comprobaciones efectuadas por la institución de que se trate –por ejemplo, en una eventual acción judicial ante un tribunal nacional contra la persona que la acosó. Además, esa interpretación, razona la sentencia, es contraria al objetivo de prevenir y sancionar todo acoso psicológico en el interior de las instituciones de la Unión, cuando el acoso moral constituye una **vulneración de los derechos fundamentales del trabajador**. Ese silencio indebidamente exigido a la víctima por el BEI es la razón por la que el Tribunal General otorga a la empleada de que se trata una indemnización por daños y perjuicios de 10 000 euros”.

(\*) Ref.- Textos tomados de SINCRO BUSINESS SOLUTION. Publicado el 13 julio 2018 por ESTELA MARTÍN.

\*\*\*