

## MONOGRÁFICO ESPECIAL

# Gestión del riesgo de violencia en el trabajo: Nuevas pautas de regulación preventiva



### sumario

#### 2 Editorial

*Dolors Hernández*

EL DIÁLOGO SOCIAL Y LA ACCIÓN PREVENTIVA DE LAS DIVERSAS FORMAS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO COMO RIESGO PSICOSOCIAL

#### 3 Artículo científico técnico

*Cristóbal Molina Navarrete, Dolores Duce, Raquel Velasco y Teresa Montes*

EL DEBER DE PREVENIR EL RIESGO DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO: PAUTAS PARA APLICAR EL NUEVO MARCO PARA LA ACCIÓN

#### 6 Trabajo de campo

DATOS DEL OPRPS SOBRE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

# El diálogo social y la acción preventiva de las diversas formas de violencia en el trabajo como riesgo psicosocial

DOLORS HERNÁNDEZ

Secretaria Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

Las nuevas formas de organización del trabajo y de gestión empresarial exponen a los trabajadores a un mayor riesgo de sufrir violencia en los lugares de trabajo, asumiendo este riesgo las más diversas manifestaciones y/o modalidades. Por eso, la OIT ha elaborado diversos informes al objeto de aportar informaciones y análisis que permitan a las autoridades estatales, a los profesionales de la salud en el trabajo, a los responsables de la gestión de personas —“recursos humanos”— la formulación de políticas e iniciativas que ayuden a prevenir la violencia en los ambientes de trabajo y erradicarla.

Hasta ahora, mal que bien, el principal plano explorado era el relativo al conocimiento de la *incidencia del fenómeno* de la violencia laboral. Pero este enfoque, con ser primordial, resulta insuficiente para la acción sindical. Por supuesto debe quedar clara la importancia de la política de fomento de la investigación sobre la violencia, entre otros riesgos emergentes, y de mejora de la formación, como ha sido plenamente avalado y promovido por el sindicato en la *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (2007-2012)*, tal y como aparece en los objetivos 5 y 6 de la misma.

No tenemos ninguna duda respecto de que el progreso en el plano de la investigación contribuirá, como estableció con gran claridad la Comisión Europea el año 2003, a modernizar todavía más el cuadro de enfermedades profesionales, ampliando para el futuro, que la UGT espera sea lo más próximo posible, las calificación como patología profesional las lesiones y dolencias ligadas a la violencia laboral. Desde esta perspectiva, es obligado poner de manifiesto que, si bien el actual listado —RD 1299/2006—, también fruto de un intenso y fructífero proceso de Diálogo Social —Acuerdo sobre medidas en materia de Seguridad Social, 13 de julio de 2006— no ha podido incluir las patologías de origen psicosocial, como pretendía nuestra Organización, nuestro país no puede dejar de empeñarse en avanzar en la dirección propuesta por la Comisión Europea.

Ahora bien, decía que con ser este plano relevante, determinante, no es suficiente. Aunque los sujetos concernidos por la política de prevención de ries-

gos han de ser primariamente las autoridades públicas y los empresarios, éstos como principales obligados a la protección de la seguridad y la salud de la población ocupada aquéllas como garantes del cumplimiento de tal deber de la empresa, es evidente que las organizaciones sindicales y las empresariales debemos participar activamente en la gestión de este riesgo. El Diálogo Social entre sujetos socio-económicos debe incidir en el plano de la mejora de la práctica empresarial. Por eso, nuestra organización se mostró especialmente resolutiva para propiciar un *Acuerdo Comunitario sobre Acoso y Violencia en el Trabajo*, cuya firma el 26 de abril de 2007, pone una vez más de manifiesto los frutos positivos que está dando el Diálogo Social autónomo entre las organizaciones sindicales y las empresariales en la UE.

Como con el Acuerdo marco sobre estrés en el trabajo, es firme el de UGT de promover su inclusión en el próximo Acuerdo de Negociación Colectiva —ANC2008—, con lo que seríamos el primer país en promover su aplicación, conforme al compromiso adquirido por los firmantes —CES, por la parte sindical europea, y BusinessEurope, UEAPME y CEEP, por la patronal europea—. La principal finalidad del Acuerdo, expresada de un modo inequívoco en el mismo, es la de aportar a los empleadores, trabajadores y representantes un *marco de pautas*, sencillo pero eficaz, a fin de *orientar la acción preventiva*: identificar, prevenir y gestionar el conjunto de factores de riesgo que propician o sirven de caldo de cultivo para la violencia en los lugares de trabajo.

Pero no es este Acuerdo la única aportación reciente del Diálogo Social en orden a progresar en la prevención del riesgo de violencia en los lugares o entornos de trabajo. Así, ahora en el ámbito del Diálogo interno y tripartito, por la presencia del Gobierno, es de reseñar la apuesta llevada a cabo por los sindicatos para que leyes importantes, como la *“Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres”*, y la *Ley del Estatuto Básico del Empleado Público*, incidan en la prevención de diversas manifestaciones de violencia laboral, como la violencia de género —acoso sexual y acoso por razón de género—. UGT es consciente que debió quedar más claro este enfoque preventivo. Pero estamos

convencidos también de que a partir de estas Leyes el riesgo de sufrir acoso será tratado como una grave amenaza a la salud laboral y, por tanto, como riesgo laboral.

En definitiva, para UGT contamos, a partir de ahora, con un renovado y más eficaz marco regulador y de acción en orden a prevenir el riesgo de sufrir violencia en el trabajo. Ahora se abre el turno para que los sujetos de las relaciones de trabajo estemos a la altura de las circunstancias y asumamos nuestro insustituible papel, de modo que podamos hacer de ese marco nuevo una práctica laboral cotidiana y no sólo un loable pero vago propósito.

Para ayudar en esta difícil, pero inexorable tarea, nuestro *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales* reforzará su actuación en este ámbito, de modo que aporte cuantas herramientas sean precisas para orientarla. En esta dirección, y continuando la intensa labor divulgativa realizada hasta ahora sobre este tema, se ha considerado oportuno dedicar monográficamente este número del *Boletín Informativo* a ofrecer las principales pautas de ese marco de acción, ofreciendo una primera información que luego será desarrollada a través de otros instrumentos de conocimiento y acción —Guías, Protocolos, etc.—. ●

artículo  
científico  
técnico

## El deber de prevenir el riesgo de violencia en el trabajo: Pautas para aplicar el nuevo marco para la acción

CRISTÓBAL MOLINA NAVARRETE, DOLORES DUCE,  
RAQUEL VELASCO y TERESA MONTES

*Integrantes del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*

### 1. LA VIOLENCIA EN LOS LUGARES DE TRABAJO COMO RIESGO PROFESIONAL

Las Organizaciones Internacionales de la máxima credibilidad —OIT, OMS, Comisión Europea— vienen realizando, desde hace ya más de una década, estudios e informes que ponen de relieve cómo las diversas formas de violencia en el trabajo, sea física sea psíquica, constituyen una carga demasiado costosa no sólo para el trabajador —atentados a su dignidad, bienestar y salud—, sino también para la empresa—pérdida de productividad—, así como para la entera comunidad —irracionalidad de los costes, deterioro de la paz social...—. En este marco de preocupación creciente, las dificultades para contar con estadísticas oficiales suficientemente fiables en torno a los diversos actos de violencia en el trabajo —agresiones físicas, violencia psicológica, acoso moral, violencia laboral de género (acoso sexual, acoso por razón de género...)...—, no ha podido impedir que estas instituciones confirmen la visión de la vio-

lencia en los lugares de trabajo como un riesgo ocupacional emergente.

Muy ilustrativas al respecto son las sucesivas Estrategias Comunitarias de Seguridad y Salud (2002-2007 y 2007-2012), que vienen insistiendo en esta consideración de la violencia en el trabajo en general, y el acoso moral en particular, como factores emergentes de riesgo para la salud de trabajadores y trabajadoras de la UE. En estos documentos, que no tienen una eficacia jurídica vinculante pero sí constituyen un firme compromiso político y una eficaz guía para el progreso de las políticas preventivas, se hace hincapié en la necesidad de contar, en el diseño de las políticas en seguridad y salud en el trabajo y para el inmediato futuro, tanto las públicas como las empresariales, con las herramientas más adecuadas para poder integrar la gestión del riesgo de violencia en el trabajo, como exige el artículo 15.1 g) LPRL, en el conjunto de riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores.

En consecuencia, la violencia en el trabajo no puede entenderse sólo como expresión del

ambiente social, por tanto como un problema externo a la empresa, ni como el simple estallido de conflictos interpersonales entre personas en el seno de una organización, tampoco como pura “fatalidad”. Al contrario, constituye un factor de riesgo que amenazan el bienestar de los trabajadores y, como tal, puede prevenirse, y en todo caso es posible contar con útiles de protección adecuados, eficaces. Ahora bien, para que esta acción sea verdaderamente eficaz es necesario, como se desprende de la posición sostenida por la OIT y por la Comisión Europea, un compromiso serio de los empleadores —política de *tolerancia cero*—, con la participación activa de los trabajadores y sus representantes —acción concertada— y la implicación de los poderes públicos —vías de incentivo; acción de vigilancia—.

Pues bien, como expondremos de inmediato de forma sucinta, y dando mayor relieve a las informaciones aparecidas en el BIORPS número 3 de 2006, el año 2007 se ha revelado especialmente fructífero en el diseño de un marco regulador más eficaz para avanzar definitivamente en la prevención, y, en su caso, erradicación, de las diversas formas de violencia en el trabajo. Veámoslo.

## 2. DEFINICIÓN Y TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

No existe un concepto único ni comúnmente aceptado de violencia en el trabajo, pudiendo encontrar definiciones en las Organizaciones Internacionales con competencia en esta materia —OMS, OIT, Comisión Europea—.

En las diferentes Guías elaboradas por el OPRS venimos dando cuenta de todas ellas, si bien nos centramos en la aportada por la Comisión Europea, según la cual son formas de violencia laboral todos

“los incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud”.

Esta definición abarca diferentes modalidades —NTP 489 INSHT—. En síntesis, la violencia puede proceder del “exterior” —terceras personas: clientes, usuarios...— o del “interior” —colegas, jefes...— y abarcar gran variedad de actos, que van desde la agresión física al maltrato psíquico y/o moral —acoso—.

## 3. EL NUEVO MARCO REGULADOR

### Las piezas del sistema de gestión del riesgo de la violencia en las organizaciones de trabajo

Todas estas modalidades o conductas de violencia en el trabajo han sido ya reconocidas en nuestro ordenamiento jurídico como acreedoras de una especial protección desde todos los ámbitos de acción: en el preventivo —la violencia como riesgo profesional a prevenir—, en el

reparador—las secuelas de la violencia como enfermedad del trabajo— y sancionador —la violencia como infracción administrativa y, en su caso, como delito—. Así, para la inclusión de la violencia de terceros en el marco de la prevención de riesgos profesionales inequívoca es, por citar una decisión reciente, la SAN 12 de marzo de 2007 —obligación de incluir el atraco dentro del deber de prevención empresarial en el ámbito de las entidades de crédito—. Para las formas de violencia laboral “interna” a la organización, y en especial las que representan conductas continuadas de agresión psico-física, contamos con un amplio catálogo de referencias legislativas, entre las que cabe destacar:

- a) El artículo 14 h) de la Ley 7/2007, relativa al Estatuto Básico del Empleado Público, que reconoce el derecho a la protección eficaz frente a toda forma de acoso en el trabajo —moral, sexual, discriminatorio—,
- b) el artículo 4.3 c) de la Ley 20/2007, del Estatuto del Trabajador Autónomo, que reconoce el derecho a todos los trabajadores autónomos a la protección frente a toda modalidad de acoso discriminatorio,
- c) el artículo 48 de la LO 3/2007, relativa a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, que obliga al empresario a políticas de prevención del riesgo de violencia laboral “de género” —acoso sexual, sexista, discriminación—.

Pero la pieza más relevante del nuevo marco regulador, por primar la prevención, por su carácter genérico y su vocación de aplicación práctica, es el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo, firmado el 26 de abril de 2007 por las organizaciones sindicales y empresariales europeas. El Acuerdo, bipartito y autónomo, representa un gran avance en la búsqueda de soluciones concertadas a las nuevas dimensiones de la prevención de riesgos.

Se trata de un nuevo ejemplo, el tercero, de Acuerdos de Diálogo Social comunitario confiados a la propia autonomía colectiva para darles eficacia en los Estados miembros —los dos primeros de estas características singulares fueron el Acuerdo Marco sobre teletrabajo; el Acuerdo Marco sobre estrés en el trabajo—. Con la aprobación de este Acuerdo, fruto de un intenso y no fácil proceso negociador a nivel europeo, se concreta el compromiso de las organizaciones firmantes, expresado en el Acuerdo de Estrés Laboral (2004), de poner en práctica medidas eficaces para afrontar la prevención de la violencia en general, y del acoso en particular, como factores estresantes en el seno de los ambientes de trabajo. De este modo, se da continuidad, en el plano de la acción preventiva, tanto a los avances en el conocimiento estadístico del problema de la violencia laboral —III (2000) y IV(2006) Encuesta de Condiciones de Trabajo de la UE—, cuanto a las propuestas de la Comisión para promover vías de progreso en el ámbito preventivo —Estrategias Comunitarias—.

Ahora tendrán que ser las organizaciones sindicales y empresariales de los diferentes Estados miembros los

que den aplicación práctica a este Acuerdo. El compromiso de los sindicatos y patronal españoles parece firme en este sentido, por lo que aparecerá, con toda probabilidad, en el ANC para 2008. De ahí, que merezca un especial análisis, aquí sólo esbozado.

#### **4. POLÍTICAS Y MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS NUEVOS DISPOSITIVOS PREVENTIVOS, EN ESPECIAL EN EL ACUERDO COMUNITARIO**

Evidenciado su significado eminentemente preventivo conviene llamar la atención sobre las principales propuestas que incorpora. Previamente, conviene poner de manifiesto que el Acuerdo no crea la obligación empresarial de prevenir la violencia en general, y el acoso en particular, sino que esa obligación ya existe en las legislaciones europeas, incluida la española, como acaba de exponerse. Lo que hace el Acuerdo es consensuar un programa mínimo de acción para llevar a cabo ese deber preventivo, esto es, recoge un catálogo básico de pautas para hacer que las normas adquieran realidad práctica en la vida cotidiana de las organizaciones, públicas y privadas, de trabajo.

El primer aspecto que trata de resolver el Acuerdo Comunitario es describir las formas de violencia incluidas en su ámbito y que son todas las que tienen conexión con el trabajo, esto es, con la actividad, las condiciones y la organización del trabajo. A este respecto, especialmente problemático fue el trato a la llamada violencia ejercida por terceras personas, esto es, ajenas al ámbito de la organización, especialmente preocupante en determinados sectores de actividad y profesiones —bancarias, docente, sanitaria, seguridad privada...—, según refleja la Encuesta europea. Por esta discrepancia entre los empleadores y los sindicatos europeos, la violencia de terceros no está incluida al mismo nivel que el resto de formas, en especial el acoso, pero no por ello está excluida, pues aparece en su apartado introductorio. En este sentido, el Acuerdo expresamente se abre a la violencia externa

El segundo aspecto tratado, es el de proporcionar al empleador y trabajadores un marco más eficaz y flexible para facilitar la acción preventiva, identificando —evaluando- y tratando —gestionando— este problema. El Acuerdo, por necesidad, se limita a medidas generales en orden a reducir la probabilidad —el riesgo— de que se produzcan situaciones de acoso y otras formas de violencia, en especial insistiendo en la concienciación empresarial sobre el problema y la acción formativa, tanto de cuadros como de trabajadores.

En tercer lugar, se hace especial hincapié en la incorporación de un procedimiento adecuado para tratar —gestionar—, en el plano preventivo, reparador y sancionador, las eventuales situaciones de acoso y violencia que puedan darse en las organizaciones. Este procedimiento tiene unos caracteres que, en lo sustancial, viene a coincidir con el propuesto por la UE para prevenir el riesgo de acoso sexual, e insiste en la confidencialidad, la diligencia en la investigación, la imparcialidad y el trato correcto hacia las personas involucradas. En el procedimiento se llama a la incorporación de una etapa más informal, en la que incluso puede producirse la presencia de una “persona de confianza”, en términos análogos a los previstos en la legislación belga.

Finalmente, se reclama la adopción de medidas tanto de corrección de la conducta del autor de la agresión o maltrato —potestad disciplinaria—, cuanto de reparación de la víctima —potestad reparadora—, promoviendo formas de apoyo para el afrontamiento y reincorporación de la víctima. El obligado a su aplicación es el empresario, pero con la participación de los representantes.

#### **5. REFLEXIÓN FINAL**

Quizás el carácter no jurídicamente vinculante de este Acuerdo pudiera llevar a pensar que estamos ante un instrumento escasamente eficaz, al igual que la ausencia de algunas medidas más prescriptivas y concretas en orden a la prevención de todas las formas de violencia laboral. Sin embargo, sería un error infravalorar el significado y alcance del Acuerdo.

Primero, porque tiene la ventaja de ser un instrumento de diálogo social, esto es, aceptado por ambas partes de la relación laboral —empresarios y trabajadores—.

Segundo, porque la ausencia de fuerza obligatoria directa no quiere decir que no pueda tener eficacia jurídica —STSJ Madrid, 5/10/2005—.

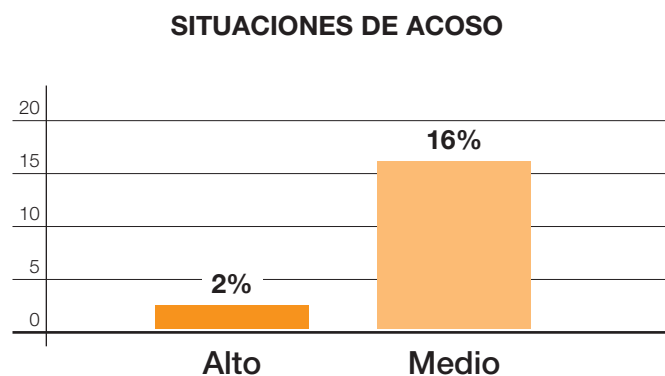
Tercero, porque profundiza en la senda de diálogo social autónomo, sea en el ámbito comunitario sea en el nacional, haciendo de este instrumento una vía de progreso para avanzar en los marcos reguladores y en las acciones prácticas para la prevención, identificación y tratamiento de estos nuevos enfoques de las políticas de seguridad y salud laborales. Se trata, pues, de un marco útil para reducir de modo significativo la relación de probabilidad de que se produzcan en las empresas situaciones de violencia en general, y de acoso en particular —prevención primaria—, o, de producirse, de reducir los efectos negativos sobre los trabajadores de las mismas —prevención secundaria o deber de protección—. ●



## Datos del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales sobre violencia en el trabajo

Los datos obtenidos del trabajo de campo del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (OPRPS), ponen de manifiesto que la violencia en sus diferentes modalidades está al orden del día en cualquier empresa dificultando tanto el ambiente de trabajo como la relación de las personas y, acaba afectando la salud de los trabajadores.

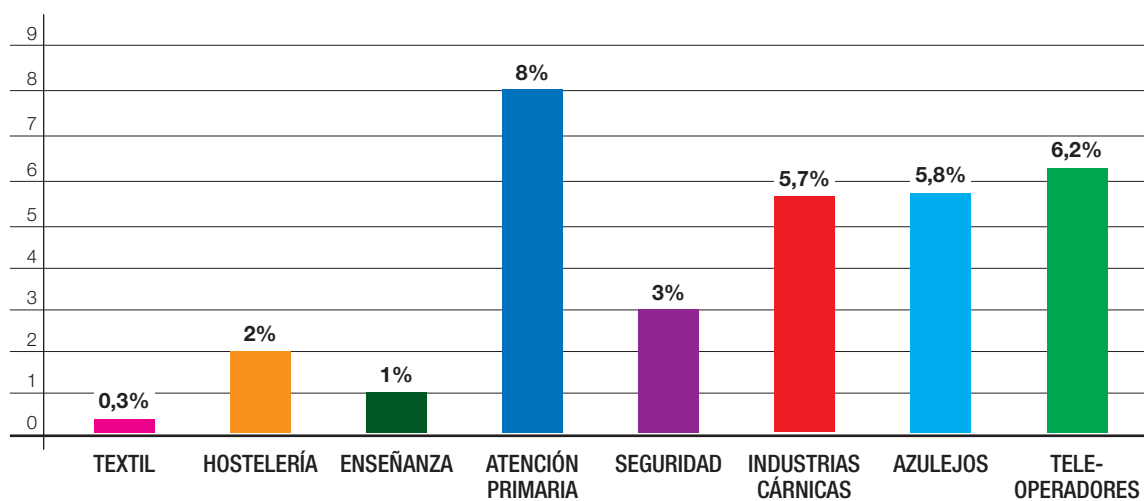
- Un 16% de trabajadores se encuentran en situaciones de “abuso” que si no se controlan pueden desencadenar en una situación de acoso en sentido estricto.



### Comportamientos más comunes de abuso y acoso detectados:

- Sentir que el trabajo se evalúa de una manera injusta.
- Ser controlado de manera muy estricta horarios y pausas.
- Ser interrumpido cuando habla.
- Ser sobrecargado con tareas nuevas.
- No le dejan hablar.
- Ser gritado continuamente.
- Asignarle tareas por debajo de sus capacidades.
- Amenazarle verbalmente.
- Ser criticado en su vida privada y/o trabajo.
- Ignorar la presencia del trabajador.
- Exagerar los fallos del trabajador.
- Hacer circular rumores sobre el trabajador.

## RIESGO DE ACOSO SEGÚN ACTIVIDAD



**No importa el tipo de actividad que se realiza, cada vez se están produciendo más situaciones de conflicto en las empresas, exteriorizadas a través de:**

- Malas relaciones con compañeros y/o superiores.
- Falta de Comunicación.
- Malos modos en el habla y/o gestos.



**Situaciones de violencia (en el 17% de los casos se producen con una frecuencia continua y en el 63% de los casos se dan en alguna ocasión) consistentes en:**

- Agresiones verbales.
- Insultos.
- Amenazas.
- Malos modos.

Para más información puedes consultar en: [www.ugt.es/slaboral/obser/index.php](http://www.ugt.es/slaboral/obser/index.php)  
o bien a través de: UGT Salud Laboral. C/ Hortaleza, 88 - 28004 Madrid  
Correo electrónico: [dduce@cec.ugt.org](mailto:dduce@cec.ugt.org)

## Publicaciones

# Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales



Disponibles en: <http://www.ugt.es/slaboral/obser/index.php>