



MOBBING: UNA DIMENSIÓ DEL RISC PSICOSOCIAL

Loly Fernández Carou. Gabinet Higía Salut i Treball. CONC.

Clara Llorens Serrano. Iistas-Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud.

ORIGEN

Es frecuente que alguna de las situaciones que seguidamente plantearemos caractericen el día a día en las empresas en las que trabajamos. Si os pasáramos un cuestionario y respondierais afirmativamente a las preguntas que ahora comentamos, podríamos decir que en vuestra empresa existen factores de riesgo psicosocial derivados de la organización del trabajo y que vuestra empresa es “terreno abonado” para el acoso moral.

En vuestra empresa,

¿un encargado puede cambiar a una trabajadora de tarea o de puesto contra su voluntad?

¿una responsable puede inventar tareas para alguno de nosotros sin tener en cuenta nuestra opinión?

¿un jefe puede obligar a hacer cosas que deberían hacerse de otra manera?

¿un superior puede obligar a un trabajador a hacer tareas innecesarias o contradictorias?

Una respuesta afirmativa a éstas preguntas muestra que los trabajadores y trabajadoras de vuestra empresa **no tienen influencia en el contenido de su trabajo**.

En vuestra empresa,

¿un superior puede variar el horario o el turno de un compañero sin consultar?

¿un superior puede cambiar a una trabajadora de centro de trabajo contra su voluntad?

¿pueden obligar a ir a trabajar un día no previsto contra la voluntad del trabajador?

Una respuesta afirmativa a éstas preguntas muestra que los trabajadores y trabajadoras de vuestra empresa **no tienen influencia en sus condiciones de trabajo**.

Una respuesta afirmativa a éstas preguntas muestra que el contenido y las condiciones de trabajo pueden **variarse contra la voluntad de los**

trabajadores y trabajadoras, sin tener en cuenta su opinión. Es decir, pueden darse abusos de poder de una persona que tiene el control de aspectos de nuestro trabajo que pueden dañarnos.

En otras palabras, los trabajadores hemos estado y estamos **sometidos a una situación de alta indefinición respecto a la cotidianidad de nuestro trabajo. Usando los conceptos de siempre podemos decir que tenemos poco control respecto al contenido de nuestras tareas y con la desregulación imperante se va reduciendo el control sobre las condiciones de trabajo y ello se ha usado y se usa en nuestra contra por aquellos y aquellas que tienen más poder que nosotros, abonando el terreno para el acoso moral.**

Si además tenemos un contrato temporal, o queremos promocionar, o sabemos que si nos quedamos en paro difícilmente vamos a encontrar un puesto equiparable, estamos en una situación de gran debilidad que nos hace vulnerables al acoso.

Por si fuera poco, cada día los gobiernos desregulan más nuestras condiciones de trabajo, convirtiendo los derechos en privilegios, y haciendo que los ámbitos de discrecionalidad de los que tienen poder en la empresa aumenten.

En vuestra empresa,

¿algunas personas trabajan aisladas de las demás en el almacén o en un despacho?

¿es imposible escuchar los problemas de una compañera porque no hay tiempo mientras se está trabajando?

¿no podemos esperar ayuda de los compañeros pues se trabaja en un ambiente de competitividad?

Una respuesta afirmativa a éstas preguntas muestra también que en vuestra empresa puede haber un **bajo apoyo social**. O dicho de otra manera, puede **que sea difícil que los trabajadores y trabajadoras se relacionen**, que puedan hablar; puede que sea difícil que **se ayuden** entre ellos cuando tienen problemas personales o para sacar adelante el trabajo. Si además las estrategias empresariales buscan **segmentar a los trabajadores**, imponiéndonos condiciones diferentes y desiguales y establecen la **competitividad individual** como forma de relación entre la población trabajadora, nos dividen y **nos hacen débiles ante el acoso moral**.

La posibilidad de relacionarse es la única recompensa (junto con el salario) que tienen una gran proporción de trabajadores: aquellos y aquellas que hacemos trabajos de ejecución, sin contenido. Pero además si la relación humana en el trabajo es poca y de baja calidad **es difícil que haya solidaridad** entre compañeros/as **y entonces es más fácil el acoso moral**.

En vuestra empresa,

¿los superiores inmediatos no planifican bien el trabajo?

¿los superiores inmediatos no resuelven bien los conflictos en el trabajo?

¿los superiores no tienen en cuenta el bienestar de las trabajadoras?

Finalmente, una respuesta afirmativa a éstas preguntas y a todas las anteriores, muestra también que en vuestra empresa o institución hay una **baja calidad de liderazgo**. Los superiores pueden no tener las habilidades

necesarias para la gestión de personas. Muestra que los superiores no hacen **una gestión ni justa, ni democrática del personal**, lo que de nuevo abona el terreno para el acoso moral.

Si por todo lo que acabamos de explicar **no tenemos fuerza para reivindicar nuestros derechos de forma colectiva**, estamos indefensos ante el acoso moral.

En definitiva, como plantea la NTP 476-1998, el substrato que favorece el acoso moral se encuentra ligado a la organización del trabajo.

PERO, ¿QUÉ ES EL ACOSO MORAL ?

Todos estos aspectos que acabamos de presentar como origen del acoso moral forman parte de las **estrategias empresariales de organización del trabajo**. Por ello el acoso moral es un **riesgo laboral, derivado de las condiciones de trabajo, cuyos efectos en la salud son daños derivados del trabajo y es una obligación empresarial prevenirlos**. Hay evidencias científicas suficientes que muestran que es en la **falta de democracia y justicia en el trabajo** donde hay que situar los factores que explican la salud de los trabajadores. Así el acoso moral está más presente en aquellas organizaciones en las que **las estrategias empresariales limitan el control de las y los trabajadores y trabajadoras y las posibilidades de cooperación entre ellas y ellos**.

Pero **¿qué diferencia al acoso moral** de otros problemas derivados de la organización del trabajo, como el estrés o el burnout?.

- ✓ Que se trata de comportamientos que **tienen por objetivo causar daño** a un/a o varios/as trabajadores/as, son **acciones hostiles, ofensivas, humillantes**.
- ✓ Que se trata de comportamientos recurrentes, son **acciones que se repiten de forma frecuente, continuas en el tiempo**, durante un **tiempo prolongado**.
- ✓ Que se trata de acciones **sutiles**, en un primer momento parecen "normales". Estamos acostumbrados a actos hostiles en el trabajo, por eso en un primer momento, el acoso moral es difícil de detectar. La reinante **adaptabilidad de los trabajadores a las exigencias empresariales**, hace que aunque sea una exigencia hostil, no la tomemos como un acto de acoso.

Como explica la NTP 476-1998 es **la repetición, la sistematicidad, la frecuencia y la focalización sobre una o varias personas** de las acciones, lo que las convierte en acoso.

Esta NTP usando la terminología de H. Leyman habla, para referirse a estos comportamientos, de **violencia psicológica extrema**.

La indefensión, la indefinición y la competitividad son los efectos de los factores de riesgo que hemos mencionado antes, tres características que abonan el

terreno del acoso moral. Nada más lejos de una organización del trabajo que tenga como objetivo el bienestar en el trabajo.

ESTRATEGIAS DE ACOSO MORAL

Las estrategias de acoso pueden ser muy diversas. H. Leyman ha desarrollado un instrumento para la identificación de tales estrategias, el LIPT (Leyman Inventory of Psychosocial Terrorization), en el que distingue 45 comportamientos hostiles, que usamos seguidamente para ejemplificar las estrategias de acoso moral.

En un **primer momento son estrategias que se basan en la indefinición de las tareas y condiciones de trabajo, falta de control y falta de apoyo social.**

- Dar demasiado trabajo o demasiado poco.
- Dar los peores trabajos
- Obligar a alguien a hacer tareas innecesarias
- Obligar a alguien a hacer tareas que deberían hacerse de otra manera
- Dar tareas por debajo de la categoría profesional o degradantes
- Trasladar al trabajador a un sitio aislado
- Cambiar el horario contra la voluntad de la trabajadora
- Negar información u otros recursos necesarios para la realización correcta de una tarea
- Separar a una trabajadora de sus compañeras
- Negar la participación de una trabajadora en reuniones
- Ningunear a una persona
- Encomendar trabajos para los que la persona no está cualificada

En un segundo momento son **estrategias que tienen su blanco en la vida privada y las actitudes e ideología o creencias de la víctima o víctimas.**

- Criticar o reírse de la vida privada de una persona
- Llamar por teléfono para asustar a la víctima
- Usar la falta de capacitación en algún aspecto para reírse de la persona
- Hacer que la persona parezca estúpida
- Mofarse de la etnia de una víctima
- Atacar la ideología de una persona
- Atacar las creencias religiosas
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos

Finalmente las estrategias **se convierten en comportamientos explícitos de violencia verbal y física.**

- Hablar gritando o insultando
- Críticas permanentes al trabajo de la persona y acentuar la importancia de los errores
- Amenazas verbales
- Maltrato físico
- Proposiciones sexuales
- Violencia sexual

Vale la pena señalar que el LIPT, que hemos utilizado para presentar la mayoría de los ejemplos de las estrategias de acoso que acabamos de ver, es un instrumento inicialmente pensado para los países nórdicos. Es decir, necesita de una adaptación, teniendo en cuenta las características diferenciales con nuestro país: tenemos más paro, más temporalidad y más desregulación de condiciones de trabajo, además de una cultura empresarial y de relaciones laborales totalmente distinta. El centro de referencia en organización del trabajo y salud de Iistas, junto con la UPF, la UAB, el INSHT y la Mutua Fraternidad, está adaptando un instrumento danés (el CPQ, desarrollado por el AMI), de identificación de factores de riesgo psicosocial, a la realidad del mercado de trabajo y las relaciones laborales en el contexto español. Este trabajo nos va a permitir tener instrumentos de identificación de factores de riesgo psicosocial y efectos en la salud, más adaptados a nuestro entorno.

CONSECUENCIAS PARA LA POBLACIÓN TRABAJADORA AFECTADA

Los efectos en la salud de la víctima pueden ser devastadores. El acoso moral como en los demás casos de problemas derivados de la organización del trabajo (estrés, burnout), afecta a la salud de las personas mediante la interacción entre procesos **fisiológicos** (reacciones neuroendocrinológicas) y **psicológicos** de distinto tipo que **cambian la personalidad de la víctima**: emocionales (ansiedad, sentimiento de fracaso, pérdida de la autoestima, impotencia, depresión, apatía), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración,...) y comportamentales (consumo de drogas y otro tipo de adicciones...). A ello se suman actitudes de desconfianza hacia el entorno, de hostilidad y agresividad, de aislamiento del mundo, y de cinismo hacia el entorno, entre otros problemas de inadaptación social. La excesiva duración o magnitud de la situación puede dar lugar a patologías más graves, los efectos pueden llegar a ser irreversibles, hasta el punto de tener que apartar a una persona del mundo laboral, suponiendo trastornos paranoides o suicidas.

ACCIÓN SINDICAL

Ya hemos definido la dimensión de los riesgos psicosociales, aclarado el concepto de qué es el acoso moral y porqué se produce, cuales son los aspectos que lo definen, cómo identificarlo...

Es decir una vez situados en la posición de alarma frente a estos riesgos en los centros de trabajo. Debemos preguntarnos, ¿qué está ocurriendo en las empresas?

- 1.- En muchas empresas se está iniciando, todavía en este momento a 5 años de la publicación de la LPRL, la evaluación de riesgos.
- 2.- En las evaluaciones de riesgos se habla fundamentalmente de los riesgos de seguridad. Es decir se reducen a los conceptos típicos de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- 3.- En las empresas no existe una política preventiva que incluya la dimensión del riesgo psicosocial y por lo tanto no se identifican y no se evalúan, por consiguiente no se previenen este tipo de riesgos.
- 4.- Anteayer hablábamos de estrés, ayer de burnout o "estar quemado" y hoy hablamos de mobbing o "acoso moral". ¿De qué hablaremos mañana? Porque no debemos olvidar que esto no dejan de ser "modas" que hacen visibles los daños a la salud que causan los problemas relacionados con la organización del trabajo.

Por todo ello, en las empresas nos encontramos con multitud de situaciones que no han sido prevenidas, que no han sido identificadas, que ya han causado daños a la salud de los/as trabajadores/as y que necesitan una respuesta inmediata.

Para iniciar nuestra acción debemos ver el marco legal con el que contamos. Si buscamos en la LPRL vemos que:

CONCEPTO	REDACTADO LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	ARTÍCULO
Riesgo laboral	Se entenderá como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador/a sufra un determinado daño derivado del trabajo	Art. 4.2
Daño derivado del trabajo	Se entenderá como daño derivado del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo	Art. 4.3

Condición de trabajo	<i>Se entenderá como condición de trabajo, cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador/a. Quedan específicamente incluidas en esta definición: d) todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto/a el trabajador/a.</i>	Art. 4.7 y Art. 4.7.d)
-----------------------------	---	-------------------------------

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Generalmente cuando hablamos de acoso moral en las empresas, deberíamos hablar en términos de prevención, pero la realidad es que hablamos de daños: ansiedad, sentimiento de fracaso, pérdida de autoestima, depresión, desconfianza hacia el entorno, aislamiento.....

Es decir, ya se ha producido un caso en la empresa y tenemos que solucionarlo. En este caso la prevención no ha existido, no se ha evaluado el riesgo, no se ha garantizado el derecho a la seguridad y la salud de los trabajadores y mediante nuestra intervención sindical tenemos que dar respuestas.

A nivel jurídico tenemos dos posibles actuaciones:

1. Acudir a la vía judicial: JURISDICCIÓN CIVIL, PENAL Y LABORAL, interponiendo una demanda.

En el caso de la vía civil y penal, se consigue que se indemnice un daño (Art. 316 del Código Penal y art. 1902 y 1903 del Código Civil) o mediante la vía laboral que se extinga la relación laboral (art. 50.1 del Estatuto de los Trabajadores) o estableciendo una relación de causa efecto mediante la reclamación de las cantidades dejadas de percibir durante un proceso de baja médica (Reclamación de cantidad).

Hay algunas experiencias en este sentido y las primeras sentencias que surgieron en relación a este tema se dieron en Navarra. El Tribunal Superior de Justicia de Navarra el pasado 30 de abril de 2001, reconoce que el proceso de baja médica iniciado por dos trabajadoras (que pertenecen a una empresa de limpieza subcontratada por el ayuntamiento de Iruñea) son accidentes de trabajo. La causa de dichas bajas médicas se debía al acoso que ejercía un funcionario del ayuntamiento sobre dichas trabajadoras. Aparece el término acoso moral en la caracterización del origen de la baja médica, pero no se actúa frente al origen del conflicto: la organización del trabajo.

2. Incidir en las condiciones de trabajo: Comité de seguridad y salud y la Inspección de Trabajo.

En caso de que se denuncie una situación de este tipo en la empresa y el empresario no solucione esa situación y no dote de los elementos suficientes

para garantizar que no se volverá a producir mediante la realización de la correspondiente evaluación de riesgos psicosociales y las correspondientes medidas.

Si esto no se cumple, o no se cumpla, podemos, como ante cualquier otro incumplimiento empresarial, presentar una denuncia a la Inspección de trabajo.

En este caso, la Inspección debe recomendar unas primeras actuaciones, debe comprobar los hechos que se denuncian y debe hacer los requerimientos y diligencias que considere oportunos. En cualquier caso, puede contar con otras administraciones más especializadas como los Centres de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de las diferentes provincias, y solicitarles informes técnicos para que hagan una propuesta de medidas preventivas, además de una evaluación de riesgos psicosociales en profundidad. El objetivo en definitiva es constatar si existe la situación denunciada y como dice la Ley de Prevención, requerir al empresario para que realice la evaluación de riesgos psicosociales y planifique las actividades preventivas y compruebe su eficacia. En todo caso también podría sancionar los incumplimientos detectados.

Estas son las dos opciones. Cuando nos planteamos una intervención, valoramos las opciones para buscar la vía o mecanismo más efectivo para solucionar el problema. En este caso las actuaciones no son excluyentes, muy al contrario, a nuestro modo de ver son absolutamente complementarias.

Lo que sí que consideramos que es importante es el **orden en que las ejercemos**:

1. Tiene mucho más sentido iniciar primero la vía de la Inspección de trabajo porque nos da elementos para demostrar la situación, porque nos permite ir trabajando con el concepto de la PREVENCIÓN, porque permite una actuación más colectiva.
2. Después, consideramos que es más conveniente iniciar la vía JUDICIAL que indemnice la situación personal del afectado/a y porque el proceso anterior le dará elementos de prueba de que ha existido o existe la situación de acoso moral (difícil de demostrar en ocasiones) y que por tanto tendrá más garantías de éxito. Lo constatado por la Inspección de Trabajo se considera prueba válida en juicio y es irrefutable.

LA ESTRATEGIA SINDICAL

En el último año, nos han llegado diferentes casos de acoso moral. En todos ellos hemos identificado un mismo patrón: empresa con deficiente organización del trabajo y una situación de acoso moral continuada en el tiempo en la que ya existen daños a la salud.

Si hablamos de que el origen del acoso moral está en la organización del trabajo y que dichas condiciones de trabajo están incluidas en el concepto de riesgo laboral, hablamos también de que tenemos que diseñar una estrategia sindical para garantizar que esto se cristaliza en una mejora de condiciones de trabajo en la empresa y que en caso de que no sea así y (tanto si se producen daños como si no) es responsabilidad del empresario prevenir este tipo de actuaciones y garantizar la seguridad y la salud de los/as trabajadores/as.

Para la acción sindical en salud laboral, tenemos diseñada una estrategia de intervención que nos sirve para abordar riesgos de accidentes de trabajo

(seguridad) riesgos de enfermedades profesionales (higiene) y como no, también los riesgos ergonómicos y psicosociales.

En definitiva nuestra intervención en la empresa debe pasar por lo que en su momento definieron Pere Boix y Laurent Voguel como los ejes e la intervención sindical:

CONVERTIR	INVISIBLE	➔	VISIBLE
	LO INDIVIDUAL	➔	COLECTIVO
	PERCEPCIÓN	➔	ACCIÓN

Así nuestra intervención debe ser:

1. PROTEGER A LA PERSONA.

Puesto que partimos de una situación de daño de hecho, y no podemos permitir que la persona siga sufriendo, lo primero que haremos será preguntarle si se encuentra con ánimo de afrontar el problema estando en la empresa. Todos sabemos que en muchas ocasiones iniciar estos procesos supone una presión añadida. En el caso de que no se encuentre con fuerzas, le podemos recomendar que pida una baja médica. Esto sería un primer paso para hacer visible lo invisible. Evidentemente si el origen son las propias condiciones de trabajo, esta baja médica debe ser catalogada como causa profesional. Legalmente debe ser considerada accidente de trabajo puesto que no está en la lista de enfermedades profesionales.

El primer inconveniente es que la mutua de accidentes de trabajo no ha querido reconocerla, así que podemos iniciar a través del facultativo/a de la seguridad social el proceso de determinación del origen de la contingencia mediante la Instrucción 14/98 (tenéis información al respecto en la guía sindical de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedad profesional).

2. HACER VISIBLE LO INVISIBLE:

El que se reconozca la baja médica como causa profesional, es prueba inequívoca de que el origen está en las condiciones de trabajo. Por tanto hablamos de un riesgo laboral y debe incluirse en la evaluación de riesgos. Además cuando solicitamos la evaluación de riesgos del puesto de trabajo y comprobamos que evidentemente, el riesgo no ha sido identificado, volvemos a tener elementos para hacer visible lo que a los ojos de los técnicos/as de prevención y la propia empresa pasó inadvertido: los riesgos derivados de la organización del trabajo.

3. PASAR DE LO INDIVIDUAL A LO COLECTIVO:

No debemos caer en el engaño de que esto es un conflicto derivado de la personalidad de alguien. Se produce en el marco de una organización empresarial poco justa y democrática, por ello debemos plantearle a la empresa que ahora hablamos de este caso, pero que si no se ponen límites mañana estaremos hablando de otros. En definitiva no importa de quien se trata, si la organización del trabajo permite que ciertas personas puedan utilizar las condiciones de trabajo como elemento hostigador.

Para ello ponemos en conocimiento de la empresa que existe este problema. En ocasiones la empresa reacciona y se pone a planificar una evaluación de

riesgos psicosociales. En otras, la posibilidad de resolución del problema y la discusión de las medidas preventivas no es posible.

Si no es posible reconducir la situación a través del comité de seguridad y salud con la intervención y participación de los/as delegados/as de prevención acudimos a denunciar el tema a la inspección de trabajo.

4. PASAR DE LA PERCEPCIÓN A LA ACCIÓN:

En caso de que en el marco de la empresa se decida solucionar el tema, tendremos que poner medidas provisionales para controlar la situación, además planificar una evaluación de riesgos poniendo especial énfasis en los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo y realizando un control sindical muy riguroso sobre las medidas que pone el empresario, la efectividad de las mismas, etc...

En caso de que esto no haya sido posible, si el tema está en la Inspección de Trabajo, deberemos hacer un seguimiento y control sindical de todas y cada una de las actuaciones. No es fácil, puesto que la administración tiene carencias a la hora de resolver estos temas que no son tan tradicionales: desde la propia inspección, hasta el personal sanitario de la seguridad social.

Además en el seno de la empresa deberemos realizar una campaña informativa a nuestros compañeros y compañeras para que puedan poner en nuestro conocimiento posibles situaciones de riesgo que puedan presentarse. Igual que identificamos posibles accidentes de trabajo y los comunicamos, deberemos sensibilizarles para que estén atentos a los posibles casos de acoso (recordar que se define como una actuación sutil, pero continuada en el tiempo).

Además deberemos exigir que se revise la evaluación de riesgos haciendo especial hincapié en los riesgos psicosociales para poner coto a estas situaciones.

Una vez finalizada esta etapa, la persona afectada tendrá elementos suficientes para acudir a la vía judicial y solicitar las responsabilidades que considere oportunas, aunque eso sí, posiblemente irá con una serie de hechos demostrados.

PROPUESTAS SINDICALES: UNA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO MÁS JUSTA Y DEMOCRÁTICA.

Nuestra acción sindical en las empresas nos tiene que permitir ser capaces de:

- Garantizar que en las evaluaciones de riesgos se evalúan también los riesgos derivados de la organización del trabajo.
- Que se organice el trabajo en las empresa de una forma saludable, mediante la puesta en marcha de medidas concretas que tiendan a:
 - Fomentar el apoyo social entre los trabajadores/as, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación frente a la competitividad y el aislamiento.
 - Promocionar la autonomía, por ejemplo potenciando nuestra participación a la hora de tomar decisiones relacionadas con los procesos y métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el tiempo de trabajo,...
 - Garantizando el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando estabilidad en la ocupación y salarios justos de acuerdo con las funciones y calificación del puesto de trabajo. Garantizando así mismo la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias.
 - Fomentando la claridad y transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo y las tareas asignadas a cada uno/a, así como los roles de cada persona.
 - Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y suficiente para el correcto desempeño de nuestro trabajo y la prevención de riesgos laborales.
- Exigir que desde la dirección de la empresa, se realice una definición y publicación de la política empresarial. Que se realice una declaración de rechazo frente a este tipo de actuaciones en la empresa.

Tenemos un nuevo reto por delante, con nuestra participación podemos ser capaces de convertirlo en realidad.