

## INDICE:

### Introducción

1. Antecedentes
  2. El concepto de mobbing
  3. Tipología
    - Acoso laboral ascendente
    - Acoso laboral descendente
    - Acoso laboral horizontal
    - Estrategias del acoso
    - Algunas concretas del mobbing
  4. Origen del mobbing
    - Sujetos activos y pasivos del mobbing
    - Observación y análisis de la conducta
  5. Evolución del proceso.
  6. Desarrollo del problema
  7. Riesgo psicosocial
  8. Consecuencias.
    - Para el trabajador afectado
    - Para la organización del trabajo
    - Para el núcleo familiar y social
  9. Psicología social del mobbing
  10. Globalización Nuevas condiciones de trabajo, efectos en el acoso laboral
  11. Prevención
  12. Buenas prácticas sobre el acoso laboral.
  13. Obligaciones para el trabajador y trabajadoras
  14. Datos estadísticos.
  15. Conclusiones
- Bibliografía

## INTRODUCCIÓN

El acoso psicológico en el trabajo es un tema que desde hace años ha saltado a debate de los medios de comunicación preocupando a estudiosos, políticos, periodistas, este fenómeno en un problema en el mundo y en España, lejos de rededucirse, se expande lo que produce una alarma y un interés mediático, lo que ha convertido al acoso laboral en un tema “de calado social”.

Un 7,4% de los ocupados que declara factores adversos para su bienestar mental afirma que ha sufrido acoso o intimidación (375.100 personas). En el caso de las mujeres, este porcentaje alcanza el 9,4%. (Instituto Nacional de Estadística)

Su objetivo último y principal es diseñar actuaciones que puedan prevenir esta lacra, este pequeño trabajo trata de analizar la situación su repercusión en el ambiente laboral y por repercusión en el personal, familiar, social.

La Organización Mundial de la Salud define la **salud** como “el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad”. Es importante resaltar la triple dimensión de la salud física, mental y social, y la importancia de lograr que estén en equilibrio en cada persona.

Efectivamente una de las actuaciones básicas del acosador es incidir negativamente sobre la salud, física y sobre todo psíquica, del trabajador, a través de su sometimiento a una constante presión estresante, con el consiguiente efecto promotor de alteraciones depresivas, psicosomáticas etc, hasta llegar incluso a producir estados psicológicos tan anómalos como para provocar comportamientos suicidas.

**Se denomina "acoso"** (a veces se utilizan también los términos "hostigamiento", "mobbing" o "violencia psicológica") a un comportamiento reiterado y desproporcionado hacia un trabajador o grupo de trabajadores que busca discriminar, humillar o amenazar a la persona acosada o minar su autoestima. El acoso, que generalmente tiene lugar dentro de la organización, puede consistir en maltrato verbal y físico, pero también adoptar formas más sutiles, como el *aislamiento social*. La dignidad, la capacidad profesional, la vida privada, las características físicas, el origen étnico, el género o la orientación sexual de una persona pueden ser el objeto del acoso.

Es decir nos enfrentamos a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecuciones, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o aquiescencia del resto.

De ahí que se pueda analizar desde un punto de vista psicosocial, la existencia del grupo, del líder, de la autoestima de las necesidades básicas del ser humano, pertenencia, no desde un punto de vista individual, dado que el estrés y los rasgos que sufre la persona acosada, son una consecuencia de ese hostigamiento y su comportamiento y conducta social se van a ver alterados, sin el grupo no habría acoso, por tanto no sólo se puede buscar un “culpable”, sin el grupo no existiría tal comportamiento; Se trata de un fenómeno grupal.

Se trata de un problema importante en los lugares de trabajo europeos que supone unos costes considerables, tanto para los trabajadores como para las organizaciones. Cualquier persona puede ser víctima de acoso en una organización. Según los resultados de las encuestas, en Europa lo sufre un 5% de los trabajadores (datos del año 2005). En algunos Estados miembros de la Unión Europea, el porcentaje llega a alcanzar el 10-17% de los trabajadores.

El acoso laboral provoca un gran estrés en las víctimas y en sus compañeros de trabajo, familias y amigos. En algunos casos, las víctimas son incapaces de actuar con normalidad en el trabajo y en su vida cotidiana. El acoso puede producir trastorno de estrés postraumático, pérdida de autoestima, ansiedad, depresión, apatía, irritabilidad, trastornos de la memoria, trastornos del sueño y problemas digestivos, e incluso puede llevar al suicidio. Las víctimas del acoso pueden seguir experimentando estos síntomas durante años, incluso cuando el acoso ya ha cesado.

En el ámbito de la organización, el acoso puede provocar un mayor absentismo y rotación del personal, así como una reducción de la eficacia y la productividad. Los casos de acoso pueden acarrear asimismo costes elevados en concepto de daños y perjuicios. Es importante actuar desde el principio para evitar el acoso. En primer lugar, debe realizarse una evaluación del riesgo para definir las medidas necesarias. Entre dichas medidas cabe mencionar la elaboración de una política antiacoso, la gestión de los conflictos y la formación de líderes, la modificación del entorno de trabajo y el apoyo a las víctimas del acoso (por ejemplo, orientación e indemnización).

Las habilidades sociales con las que cuente el acosado, le van a servir de ayuda para enfrentarse a esta situación.

La expresión anglosajona “mobbing” ha llegado a nuestro país con varias traducciones, por acoso moral en el trabajo o acoso psicológico en el trabajo, han sido las que más han utilizado los medios de comunicación, y de las que más éxito han tenido.

Tiene una transcendencia social, tanto desde el punto de vida cuantativo, como cualitativo, se trata de una auténtica “plaga social”, afecta tanto a la salud laboral, a la dignidad de la persona, que va requerir una **RESPUESTA DEL SISTEMA SOCIAL**, que se materialice en una **RESPUESTA JURÍDICA**, así desde la respuesta individual mediante las denuncias de los afectados, como colectivamente corregir este tipo de comportamiento.

Son numerosos los escritos, libros dedicados al mobbing o acoso laboral en España destacan autores como el profesor Iñaki Piñuel y Zabala de la Universidad de Alcalá de Henares, el catedrático Molina Navarrete, Leymann como uno de los primeros en recoger el término mobbing, numerosos portales en Internet dedicados al estudio y descripción del concepto. La consideración de este problema como algo controlable o que por lo menos se intente controlar desde el punto de vista de los juzgados y se vea no sólo como una situación que afecta al trabajador desde el punto de vista individual sino como un problema laboral que a lo largo de nuestra vida se nos pueda dar a cada uno de nosotros.

La gestión de prevención debe dirigirse a la mejora de la calidad de vida laboral, a la vez que se garantiza y defiende la dignidad de las personas en el entorno laboral.

En general, se trata de mejorar las relaciones interpersonales de la empresa, basándose éstas en el respeto mutuo y en la tolerancia.

Es definido el concepto de mobbing como aquella presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración laboral.

Sería necesario cada vez mas protocolos de actuación, que en los propios convenios colectivos, las empresas y los trabajadores fijasen procedimientos en caso de presentarse un caso de “mobbing” de esta forma asegurar una investigación.

El miedo a realizar comportamientos que después van a estar sancionados por los tribunales, que seguramente no compensen los días, meses y años de sufrimiento harán el clima en el centro de trabajo no se desarrollen.

**“Una sociedad democrática exigen que sus ciudadanos, y en concreto sus trabajadores no sean humillados, el afán de productividad no puede reducir las condiciones mínimas de dignidad del trabajador, que no tiene porqué soportar una presión planificada, como la del acoso laboral, en su contexto laboral”**

No cabe duda que la dignidad de la persona, su bien estar en el centro de trabajo, tiene que ser el primer motivador de la pertenencia a una empresa, independientemente de motivaciones como el salario, ningún jefe de Recursos Humanos, ni compañero debería permitir el acoso en su centro de trabajo

En tiempos de crisis dónde el la compensación del trabajador a través del salario no es causa de motivación, si lo podría ser el conocido como “salario emocional”, que es practicado por las grandes empresas que buscan el bienestar del trabajador tan opuesto al hostigamiento que sufre un trabajador, en el ámbito laboral, sobre el que se ejercen conductas de violencia psicológica de forma sistemática, independientemente de la precariedad del empleo que vivimos en nuestros días esta el respeto a los derechos del trabajador consustanciales a la naturaleza humana.

No obstante los estudios consultados en este trabajo hablan de un mobbing es proporcional a la estabilidad en el empleo, es decir en la administración se produce mucho más que en la empresa privada.

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos, tanto al trabajador, a la organización, como al núcleo familiar y social de todos ellos.

La precariedad en el trabajo hace que los estén más expuestos a este tipo de situaciones, la organización en el trabajo es un aspecto fundamental para prevención del mobbing.

Reajustes sociales que se van a dar en los próximos años van hacer que este atento para prevenir estas situaciones entre las organizaciones empresariales no favorezcan, atentados contra la dignidad de la persona, provocando en éste ansiedad, angustias, utilizando lo que esté en manos del trabador, para la defensa de su derechos fundamentales.

Proporcionándole canales tales como la ley de prevención de riegos laborales, protocolos de actuación para proteger ante todo la salud del trabajador así

evitando desde la prevención daños irreparables para el trabajador, como puede ser uno de las últimas resoluciones de 5 de marzo de 2012, del Rector de la Universidad de Valladolid, por la que se acuerda la publicación del Protocolo de actuación en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral, Universidad de Valladolid

Este pequeño trabajo recoge un poco las diferentes definiciones, hechos que constituyen mobbing, elementos esenciales que lo constituyen, tales como presión de la víctima, intención de dañar, para diferenciarlo de elementos que no constituyen mobbing, como bromas aunque puedan ser de mal gusto, acoso sexual etc..una vez definido tanto por autores como de las propias jurisdicción encontrada, la defensa ante los tribunales y efectos sobre el trabajador.

El mobbing dentro de los riesgos psicosociales en el trabajo tiene una base de cultivo en precariedad laboral, en la profundo deterioro de las condiciones laborales que se dan en nuestros días va hacer que esta situación se multiplique, las victimas ven privados de sus derechos si a eso se añade un estrés como consecuencia de la violencia ejercida por un individuo y siempre acompañado de un grupo, hacen que las consecuencias sobre la victima sean en ocasiones irreparables y su vuelta al mundo laboral impensable.

Por tanto una vertiente psicosocial convierten a este fenómeno en una de las plagas laborales del siglo XXI, es imposible que un sólo individuo sin el apoyo del resto del grupo consiga la marcha del trabajador, su aislamiento social , eliminar su autoestima, sus apoyos sociales etc..

Es lo que se conoce como psicología social del mobbing, es decir en el contexto organizacional de la empresa, el grupo en el que se da las relaciones laborales sin ellas el acosador desaparecería y los efectos sobre el acosado no se mostrarían, dado que son una consecuencia del maltrato que sufre.

Es la psicología social la que tiene que prevenir la situación de silencio del grupo empresarial, tanto por parte de compañeros como jefes, la difusión de la responsabilidad del grupo en esta situación es alta, dado que ya no sólo no actúan si no que alientan al acosador a repetir su comportamiento, dando espacio a los calumnias, insultos, burlas, vacío social.

***“Es en las sociedades altamente industrializadas del primer mundo, el entorno laboral es el único “campo de batalla” en el que es posible “matar” a al quien sin ser juzgado. Y el móbbing no es más que “matar” laboralmente, en primer lugar, y socialmente después”.***

**Heinz Leyma**

## 1. Antecedentes

Se dice que el acoso laboral es tan antiguo como el propio trabajo, no estamos ante un fenómeno nuevo sino ante una concienciación nueva del fenómeno, anteriormente en los conflictos se producía expulsión del trabajador, se han tornado en “castigo planificado” autoexpulsión del trabajador, de esta forma el acoso laboral que es directamente proporcional a la estabilidad en el empleo, se han desarrollado de forma marcada en los países que han establecido un sistema de mayor protección a las relaciones laborales.

El término acoso laboral recayó en el mundo laboral con el concepto actual, de la mano del psiquiatra alemán, residente en Suecia Heinz Leymann. Así en 1984, y tras una investigación científica que comenzó en 1982, Leymann y Gustavosson publican un estudio donde constatan distintos supuestos en lo que una persona o grupo de personas ejercen en el ámbito de la empresa, una persona o grupo de personas ejercen en el ámbito de la empresa, una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, al menos una vez a la semana, durante un tiempo prolongado, más de seis meses, sobre un trabajador, con la finalidad de destruir la comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbarle en el ejercicio de sus funciones, logrando en muchas ocasiones el abandono laboral o la enfermedad.

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. 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 *mobbing* o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90 (Hoel, Rayner y Cooper, 1999) y un serio problema laboral (Salin 2003). El número creciente de casos aparecidos en la prensa ha aumentado el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema, hasta el punto que ya existen sentencias que consideran el acoso psicológico como un delito penal (Juzgado de lo Penal nº 1 de Jaén, septiembre de 2006).

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.

Einarsen y Skogstad (1996) consideran que supone una serie de actos “negativos” en el ámbito laboral como el acoso, la intimidación, la descalificación y otras acciones que ofenden a las personas. Complementariamente, Rayner, Hoel y Cooper (2002) suponen que es todo tipo de conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas. Un aspecto central en el marco conceptual del acoso laboral es el desequilibrio de poder entre las partes (Zapf y Einarsen, 2005), lo que indica que la experiencia de la carencia de recursos frente a la experiencia de agresión interpersonal es uno de los mecanismos críticos del resultado. La escasa capacidad de recursos y la percepción de la importancia y gravedad de la agresión interpersonal son los dos elementos que definen la gravedad del acoso laboral. Una de sus formas es la que Einarsen (1999) ha denominado “**acoso depredador**” referida a una situación en la que predomina la posición de poder y su ejercicio arbitrario a fin de obtener beneficios complementarios a expensas de los derechos de otros. En esta situación la víctima se siente alienada de los acontecimientos y sin capacidad de reacción. La experiencia de falta de recursos o de expropiación de los mismos es crítica. Un esfuerzo reciente por tratar de aportar una definición operativa de acoso laboral lo hace como exposición a conductas de violencia psicológica de forma reiterada y prolongada en el marco de una relación laboral.

Keashly, (1998) lo ha definido como hostilidad verbal y no verbal, comportamientos (sin que haya contacto físico), dirigidos por una o más personas hacia otra con el objeto de dañarle. El abuso emocional es repetitivo pero no sistemático aunque pueda ser habitual. Mientras el acoso psicológico suele tener un propósito el abuso emocional es más bien un estilo relacional a partir de la desconsideración del otro. No obstante estas posibles diferencias, la proximidad de los conceptos es clara aunque el concepto de acoso laboral pueda tener mayor amplitud y enfatizar más la intencionalidad.

En nuestro país son muchos los que han iniciado estudios, Puñuel y Zabala con el Barómetro Cisneros, el acoso laboral tiene por objetivo apocar, reducir, intimidar, consumir emocionalmente a la víctima, con el fin de eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad patológica de agredir.

La Constitución Española reconoce como derecho fundamental «La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...» «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo...» (artículo 14); «Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes» (artículo 15); «Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen» (artículo 18.1); «Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo» (artículo 35.1).

En desarrollo de los anteriores principios, en los primeros meses del año 2007 se promulga la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo.

En el título VII de la citada Ley 7/2007, relativo al régimen disciplinario, establece como falta muy grave toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral (artículo 95.2.b.). La disposición adicional octava recoge el deber de las Administraciones Públicas de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Lo inaceptable de estas conductas ha sido recientemente sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad». Con lo que «quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas».

Planteamiento que se recoge en una ampliación del artículo 173, en el que se indica que «con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaleciendo de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima».

Finalmente, también en el ámbito europeo son múltiples las referencias al acoso en el lugar de trabajo, la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339) que, entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

## 2. El concepto de mobbing.

Numerosos expertos han definido el concepto de mobbing como forma negativa de comportarse en el centro de trabajo, tanto con jefes, compañeros, etc, violencia ejercida en el trabajo desde el punto de vista físico, psicológico tan difícil de detectar.

Ese acoso, produce efecto sobre la salud de los trabajadores, no se debe confundir con los problemas típicos de organización en el trabajo, es motivado en numerosas ocasiones por celos, envidias, diferencias entre trabajadores, mejores peores, que destacan por alguna cualidad.

Fue popularizado por el profesor H. Leymann en la década de los 80, que retomó las observaciones realizadas anteriormente por el etnólogo Konrad Lorenz, aplicándolas al estudio de la conducta humana en las organizaciones laborales.

Define el profesor Heinz Leymann el mobbing diciendo que es "la situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Por su parte, la psiquiatra francesa Marie-France Irigoyen entiende como acoso moral en el trabajo, "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo".

En nuestro país, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo define el acoso moral como "el ejercicio de violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto de la que existe una relación asimétrica de poder".

También es interesante la definición que ofrece la profesora Morán Astorga, al conceptualizar el mobbing como "el maltrato persistente, deliberado y sistemático de varios miembros de una organización hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente con el fin de que abandone la organización".

En suma, nos encontramos ante un fenómeno, el acoso moral en el trabajo, presente en las sociedades altamente industrializadas al que se ha acuñado un término específico en cada país. Así, en Gran Bretaña se ha calificado como mobbing (acoso grupal), en Estados Unidos como bullying (intimidación), y en Suecia, el profesor Leymann lo califica de psicoterror. En España, como hemos visto, se emplea el término acoso moral.

Con todo, hay que advertir que existen subespecies dentro del fenómeno que estamos analizando, así podrá ejercerse por el jefe sobre uno o más subordinados (en cuyo caso hablamos de bossing); por unos subordinados sobre el jefe o sobre

otros jerárquicamente inferiores (mobbing vertical); o por unos empleados sobre otros a su mismo nivel (mobbing horizontal).

Resumiendo lo anterior, podemos definir el fenómeno del mobbing como una conducta hostil o intimidatoria que se practica hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales hacia los que este mantiene una subordinación de hecho. Dicha conducta hostil es reiterativa y persistente en el tiempo llegando a adoptar métodos de influencia muy diversos, que van desde la infravaloración de las capacidades del trabajador, hasta su desbordamiento por la asignación de tareas irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, la difamación o el trato vejatorio.

El objeto del mobbing es la adscripción de la conducta de la víctima a los intereses de la figura o figuras que lo ejercen, coincidente o no con los de la propia organización, llegando a provocar en su máximo nivel el vacío organizacional del acosado, con las lógicas consecuencias que ello comporta para su bienestar físico, psicológico y social, tanto dentro de la organización laboral como fuera de ella.

El Tribunal Constitucional sobre el concepto de integridad moral tomando como referencia las siguientes sentencias: *STC 119/2001 de 24 de mayo*; *STC 35/1996 de 11 de marzo*; *STC 215/1994 de 14 de julio*, que establecen que "mediante el derecho a la integridad moral se protege la inviolabilidad de la persona, no sólo contra ataques dirigidos a lesionar su cuerpo o espíritu, sino también contra toda clase de intervención en esos bienes que carezcan del consentimiento de su titular."

El art. 175 y 176 CP que contemplan el "mobbing" dentro de la Administración Pública, "la autoridad o funcionario público que abusando de su cargo.." atentare contra la integridad moral de una persona..", que además de la pena de prisión de de 6 meses a 2 años arrastra la pena de inhabilitación especial para empleo o cargo público de dos a cuatro años.

En síntesis, los elementos que exige el art. 173 CP son el infligir a una persona un trato degradante, como medio, y un resultado que consiste en un menoscabo de la integridad moral del sujeto pasivo.

También es necesario citar la *Ley 62/2003 de 30 de diciembre* de medidas fiscales, administrativas y de orden social, que en su art. 28 crea una nueva figura jurídica "el acoso", que tomó la definición de la conducta de acoso relacionada con la discapacidad de su antecedente directo en la *Ley 51/2003 de dos de diciembre* de igualdad de oportunidades, no discriminación, y accesibilidad universal de todas las personas con discapacidad, que define el acoso como:

" Toda conducta relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo"

Según los anteriores el art.173 CP permite castigar tanto las conductas aisladas que por su naturaleza tienen entidad suficiente para producir un menoscabo grave de la integridad moral de la víctima, como aquellas que aunque aisladamente no tuvieran entidad suficiente a la exigida por este delito, pero que al ser sistemáticas

o reiteradas o habituales y consideradas en su conjunto, terminan produciendo dicho menoscabo grave a la integridad moral.

En la tesis de Ramón Gimeno Lahoz se establece el concepto de “mobbing” se traduce como **presión laboral tendenciosa**.

### **Listado de conductas que son, o no son, acoso laboral**

#### *A) Conductas consideradas como acoso laboral*

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

#### *B) Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)*

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

### **Notas comunes al acoso moral**

- » CARÁCTER OBJETIVO DE LA CONDUCTA
  - Que tenga “por consecuencia o por efecto”
  - La intencionalidad no es elemento imprescindible
- » ATENTA CONTRA LA DIGNIDAD
  - El derecho a un trato digno a la persona según las circunstancias y patrones sociales de conducta
- » ENTORNO INTIMIDATORIO, HUMILLANTE, DEGRADANTE U OFENSIVO
  - Acción envolvente y que afecta de modo general a la actividad laboral
- » ACCIÓN BILATERAL
  - Entre dos sujetos o grupos de sujetos
- » REITERACIÓN Y FRECUENCIA DE LAS OFENSAS
  - “Persecución sin tregua” : reiteración de “micro-ofensas”
  - Las grandes ofensas también son punibles pero no son acoso
- » SUSCEPTIBLE DE CAUSAR DAÑO A LA SALUD
  - Según un patrón social salvo que exista una condición de especial sensibilidad de la persona previamente conocida

### 3. Tipología

El mobbing puede manifestarse de muy diversas formas y en ambientes de trabajo muy distintos. Leymann (1990) (1996) describe distintas situaciones típicas de mobbing en el trabajo que se definen en función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima. Distingue entre mobbing horizontal y mobbing vertical. En el primer caso, el acosador y el acosado pertenecen al mismo estatus laboral, son compañeros, mientras que en el segundo caso el acosador y el acosado están en diferente nivel jerárquico o rango profesional.

Dentro de este segundo caso puede darse un mobbing descendente (la víctima tiene un estatus inferior al acosador) o ascendente (la víctima tiene un estatus superior al de los acosadores).

Puede aparecer en cualquier jerarquía y afectar tanto a hombres como mujeres.

#### Acoso laboral ascendente

Un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados.

Este tipo de mobbing se explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. Es decir, el mobbing ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados. El origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los trabajadores, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones (Irigoyen, 1999; Piñuel y Zabala, 2000).

El caso típico se produce en los procesos de fusiones de empresas, donde los asalariados pasan a depender de un jefe "intruso" que proviene de otra empresa.

Es el tipo de acoso laboral menos frecuente, y ocurre según Leymann (1996) en el 9% del mobbing, para Piñuel y Zabala (2001) en el 2,5%% y para el informe Randstad (2003) en el 5%.

#### Acoso laboral descendente

Un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.

Se ha afirmado que puede tratarse de superior que realiza conductas de acoso por miedo a perder el control o puede obedecer a la necesidad de un superior perverso que necesita maltratar al subordinado para destacar (Irigoyen, 1999).

Este tipo de acoso que tiene consecuencias graves para la salud, puede dividirse en (Irigoyen 2001): acoso perverso (es en el que existe una pretensión gratuita de destrucción del otro), acoso estratégico (el objetivo es obligar al asalariado a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido) y acoso institucional (se utiliza como instrumento de gestión del conjunto del personal).

Se ha observado que el acoso laboral descendente puede darse formando parte de una estrategia empresarial para conseguir que el trabajador acosado abandone la empresa (Piñuel y Zabala, 2000).

Por tanto, en el mobbing descendente, el superior hostiga a un subordinado, con la finalidad de aislarle y de reducir la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno.

Es el tipo de mobbing más frecuente: Leymann (1996) lo cifraba en el 47% del mobbing Piñuel y Zabala (2001) en el 43% y el informe Randstad (2003) en un 75%.

Suele ser el más habitual. La persona que ejerce el poder lo hace a través de desprecios, falsas acusaciones e insultos que pretenden minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición en la jerarquía laboral o simplemente se trata de una estrategia empresarial.

Es el más habitual.

### **Acoso laboral horizontal**

Un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico.

Piñuel y Zabala (2000) cita varias de las razones argumentadas por Leymann para explicar este tipo de acoso: para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad personal, para atacar a la persona más débil o con defectos físicos, por diferencias con respecto a la víctima, por aburrimiento o por falta de trabajo. También se ha explicado este tipo de acoso aludiendo a la dificultad de las personas de tolerar la diferencia, lo que supone que la persona diferente se vea atacada. Expone que en ocasiones el acoso se debe a sentimientos de envidia de los compañeros por alguna cualidad que posee el agredido y que ellos no poseen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación, etc.), o también puede producirse por enemistad personal (Hirigoyen, 2001).

Es decir, que el mobbing horizontal puede darse cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría, o puede ser el resultado de una enemistad personal. En caso de desocupación puede ocurrir que el grupo escoja como víctima a uno de sus componentes, que generalmente es el individuo más vulnerable. También el mobbing horizontal puede originarse por cuestiones raciales o de marginación hacia la víctima (por su sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etc.).

El mobbing horizontal ocurre según Leymann (1996) en el 44% del mobbing, para Piñuel y Zabala (2001) en el 42% y para el informe Randstad (2003) en el 20%.

El caso más típico es aquel se produce cuando dos trabajadores rivalizan para un mismo puesto de trabajo. En estos casos el superior esta ausente, el enfrentamiento constituye una especie de “selección natural del trabajador”.

### **Estrategias del Acoso**

Algunas de las formas más habituales de expresión del acoso moral (Leymann) son: (LAS 45 ACCIONES POR HEINZ LEYMANN)

#### **A) Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:**

1. El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.
2. Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.
3. Los compañeros le impiden expresarse.
4. Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
5. Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
6. Se producen críticas hacia su vida privada.
7. Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
8. Se le amenaza verbalmente.
9. Se le amenaza por escrito.
10. Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc. ).
11. Se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).

#### **B) Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:**

12. No se habla nunca con la víctima.
13. No se le deja que se dirija a uno.
14. Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.
15. Se prohíbe a sus compañeros hablar con él.
16. Se niega la presencia física de la víctima.

#### **C) Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:**

17. Se maldice o se calumnia a la víctima.
18. Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador o el gang de acoso sobre la víctima.
19. Se ridiculiza a la víctima.
20. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
21. Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
22. Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
23. Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.
24. Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
25. Se hace burla de su vida privada.
26. Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.

27. Se le obliga a realizar un trabajo humillante.
28. Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
29. Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
30. Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
31. Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

**D) Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.**

32. No se asigna a la víctima trabajo ninguno.
33. Se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.
34. Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas
35. Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.
36. Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
37. Se le hace ejecutar trabajos humillantes.
38. Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

**E) Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.**

39. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
40. Se le amenaza físicamente.
41. Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.
42. Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.
43. Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.
44. Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
45. Se agrede sexualmente a la víctima.

## 4. El origen del mobbing

El origen o el por qué del problema puede ser muy diverso. Las hipótesis apuntan a motivos de distinta índole que van desde fuertes desencuentros, diferencias o conflictos de cualquier naturaleza entre hostigadores y hostigado, hasta que este tipo de comportamientos constituyan una especie de "distracción" para los hostigadores.

Pero básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: **la organización del trabajo** y la **gestión de los conflictos** por parte de los superiores.

Respecto al primero, los estudios empíricos han mostrado una importante relación entre una **organización** pobre del trabajo y la aparición de conductas de mobbing. Así, estas conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación con éstos, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con estilos de dirección autoritarios, etc.

Independientemente de las características de los acosadores y de sus víctimas, el escenario en que se desarrolla el acoso, se suele caracterizar por la nula o mala organización del trabajo, tiene a esconder el bulto, negando la existencia del problema, y echando en muchas veces "la culpa" a la víctima, en lo que la empresa no entra.

Nos encontramos en una sociedad tan competitiva que vale todo y no en todas las ocasiones se ponen límites entre lo correcto y lo incorrecto, de manera que existe una gran permisividad en cuanto a los comportamientos, siempre y cuando se consigan los objetivos económicos previamente establecidos. Esta situación que caracteriza las relaciones sociales en general también tiene su reflejo en el seno de la empresa. En este caldo de cultivo, el entorno de la víctima suele hacer la vista gorda ante las embestidas del agresor, negando su existencia, y negando también encubiertamente la ayuda a la víctima. Por otro lado, piensas que mientras acosan a otra persona el resto del grupo tiene menos posibilidades de sufrir el acoso.

En cualquier asociación humana, más o menos amplia, los individuos necesitan a menudo de líder que marque el sentido y los objetivos del grupo. Este comportamiento hace cada uno de los individuos que lo componen se sienta seguro en su seno, siempre y cuando no disientan y se muestren conforme a las directrices y reglas táctica o expresamente aceptadas, por lo que cualquiera que se aparte del camino preestablecido puede llegar a ser víctima.

Desde el punto de vista de la **gestión del conflicto** por parte de los superiores, hay dos posiciones que pueden adoptar los superiores que ayudan a incrementar la escala del conflicto: de un lado, la negación del mismo y, del otro, la implicación y participación activa en el conflicto con el fin de contribuir a la estigmatización de la persona hostigada.

### Sujetos activo y pasivos del mobbing

Los sujetos activos de la agresión son aquellas personas que llevan a cabo, individual o colectivamente, contra una o varias personas de la empresa, de manera consciente o inconsciente, una actividad de acoso psicológico para conseguir marginarlas o descalificarlas frente a otras. Las características que definen a los agresores son la exagerada centralización en sí mismos, la falta de interés o empatía hacia los demás y la necesidad de aprobación y triunfo.

Acostumbran a ser personas egocéntricas, con personalidades psicopáticas, intolerantes a las críticas y necesitados de admiración y reconocimiento. Normalmente son profesionales mediocres, con complejos de inferioridad y necesitan de tres factores sin los cuales no pueden actuar: el secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos. Humillan a sus víctimas y les impiden producir normalmente, dándoles trabajo de inferior categoría o tareas que no sirven para nada o son irrealizables; con esto tratan de reafirmarse en su papel de "fuertes", buscando la destrucción total de la víctima, normalmente, los acosadores son los jefes y superiores, aunque aproximadamente en el 26% de los casos los hostigadores son los propios compañeros.

Algunos de las actitudes o rasgos más habituales que suelen presentar son las tendencias a aniquilar o destruir todo aquello que se manifiesta como vital. Perciben a las víctimas como el soporte de las cualidades de las que se intentan apropiar, más como personas y pueden tener complejo de inferioridad por no tener esas cualidades o forma de vida, que valora como ideales.

El comportamiento del acosador obedece casi siempre a un intento de encubrir o a camuflar sus propias deficiencias.

Son características propias del carácter del acosador, el ser competitivo, controlador y manipulador, a la vez que seductor.

Es un chantajista emocional, siempre utilizando su situación de poder y de ventaja. Tiene un esquema mental y de comportamiento en términos de dominio-sumisión. No entiende que haya personas con buena intención y disposición, sin tener intereses ocultos.

El acosador suele padecer trastornos de personalidad.

b) El trastorno narcisista de personalidad.

b) El trastorno paranoide de personalidad.

Desde el punto de vista de este trabajo, cuando se habla de agresor conviene hacer una distinción entre aquellos que colaboran con el comportamiento agresivo de forma pasiva, y aquellos que protagonizan la agresión practicándola de forma directa, dado que el acoso puede ser iniciado de forma individual pero que después puede seguir siendo ejecutada en forma conjunta tomando como cómplices a sus compañeros; dichos compañeros de trabajo son inducidos por el promotor del acoso, a través del deterioro de la víctima demostrando el hostigador al resto de quienes integran el lugar de trabajo que la víctima se desempeña de manera deficiente y perjudicial para la propia empresa debido al deterioro físico y

psicológico sufrido por la víctima como la pérdida de peso, falta de interés, fátiga, cansancio, irritabilidad, nerviosismo, ansiedad etc...

El acosador psicológico, a diferencia de otros acosadores, cree ciertamente no haber hecho nada malo, sino ser estricto con su trabajo, se considera especial y único, comportamientos arrogantes, piensa que se le debe todo etc..

### **Por el contrario, las víctimas del mobbing pueden clasificarse en tres grupos:**

1. Personas brillantes, atractivas y algo seductoras, y por tanto envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el agresor que teme perder su protagonismo.
2. Personas vulnerables o depresivas que son el blanco fácil del agresor en el que descargar sus propias frustraciones.
3. Personas eficaces y trabajadoras que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas, que son vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su status actual.

Realmente, sujeto pasivo del mobbing puede ser cualquiera. Por lo general pensamos en las víctimas del acoso moral como personas débiles o inseguras, pero esto no suele ser cierto. Precisamente las principales causas del mobbing apuntan a los celos profesionales, la envidia hacia la otra persona por tener éxito profesional o el miedo a que esa persona le haga sombra en el trabajo.

El estudio realizado por la Universidad de Alcalá de Henares ha puesto de manifiesto que suele tratarse de personas con un elevado nivel de ética, alta capacitación profesional y populares entre sus compañeros; normalmente mujeres jóvenes, de menos de 30 años. Además, tiene más incidencia entre los trabajadores eventuales que entre los fijos, por lo que se puede afirmar que la precariedad laboral favorece la aparición del acoso moral; y en cuanto al ámbito, es más frecuente en la Administración Pública que en el sector privado.

No hay un perfil determinado de víctimas de acoso.

Son hombre y mujeres, de diferentes edades, con distintos estatus en la empresa y de variadas categorías profesionales, de cualquier profesión y en cualquier tipo de empresa.

Otra cosa es que estadísticamente haya sectores donde sea más frecuente sufrir acoso.

Generalmente son, las características de algunas personas (formas de vida, estilo personal, situación familiar, situación social y profesional) mas alguna cualidad diferencial, las que provocan en el acosador unos sentimientos de inferioridad e inseguridad que se trasforman en envidia, celos, frustración y finalmente en conductas agresivas como compensación.

Desde el punto de vista psicosocial son personas con grandes habilidades sociales, fuera y dentro de la empresa, lo que hace ser envidiado.

Predisposición al trabajo, inteligentes, lejos de una imagen de débiles o enfermas desde un punto de vista psicológico.

## Observación y análisis de la conducta

La situación que se vive en unas circunstancias de acoso laboral, es una situación de **crisis** profunda que afecta a toda la persona y a su entorno.

Las crisis forman parte del desarrollo de la personalidad, son experiencias normales de la vida y reflejan la lucha del individuo para mantener el equilibrio entre sí mismo y su entorno.

La importancia de la resolución positiva de la crisis, se va experimentar una gran necesidad de ayuda y además se es más susceptible de la influencia de los otros.

Para aproximarse a la conducta de la víctima acosa, hay que tener en cuenta que esa persona tienen desequilibrios como consecuencia de todo el proceso por el que están pasando es muy fácil que nos parezcan personas raras, pesadas o que terminemos pensando que no es extraño que se encuentren ante este tipo de situación.

Hay dos factores determinantes de los cuales depende la conducta humana estos factores pueden ser innatos o aprendidos.

Innatos, los genéticos, heredados pero la gran parte de nuestra conducta es aprendida mediante instrucciones, observaciones, experiencia, lo que pensamos, sentimos y hacemos.

Por tanto va depender de nuestro entorno que nos rodea, por lo que se entiende que las conductas son colectivas, porque dependen de más personas, externas, porque dependen de lo que sucede alrededor, modificables, según lo que se va aprendiendo.

De esta forma se podrá ver la conducta del acosador y de la víctima y permitirá resaltar las consecuencias del acoso para las víctimas y ayudarles a ver más claras dichas consecuencias, ya que encuentran muchas dificultades para identificarlas.

Aunque ciertas características personales pueden estar implicadas en la posibilidad de estar sometido a este tipo de situaciones, en principio, cualquiera puede verse afectado por este problema. De hecho, es posible que alguna vez en la vida cualquier persona pueda encontrarse en esta situación. No obstante, la reacción del hostigado ante este tipo de problemas sí que puede variar en función de sus características personales. La forma en que se evalúa y, sobre todo, la forma en la que se enfrenta a la situación una persona está muy relacionada tanto con la solución efectiva del problema como con el nivel o la magnitud de consecuencias que desarrolla el afectado. Así, la adopción de conductas de afrontamiento activo, tendentes a la solución del problema o medidas tendentes a controlar las reacciones emocionales que le provoca ese problema serán más efectivas en este sentido que la adopción de conductas activas mal dirigidas (que pueden seguir alimentando el problema) o de conductas de tipo evitativo como la inhibición conductual o los comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio.

## 5. Evolución del proceso

Al constituir un problema que se da a lo largo del tiempo es posible encontrar distintas etapas en su evolución. Se han descrito cuatro fases en el desarrollo de este problema en el ámbito laboral:

### Fases de desarrollo del problema

FASE	DE	CONFLICTO
FASE	DE	«MOBBING»
FASE	DE	INTERVENCIÓN DESDE LA EMPRESA
FASE DE MARGINACIÓN O DE EXCLUSIÓN DE LA VIDA LABORAL		

### Fase de conflicto

En cualquier organización laboral, la existencia de conflictos resulta algo esperable, bien por motivos de organización del trabajo (en una empresa se encuentran personas y grupos cuyos objetivos e intereses están frecuentemente enfrentados), o bien por problemas interpersonales (los comportamientos, actitudes, formas de relación, estilos de vida,... de los trabajadores pueden ser de muy diversa índole y pueden originar roces). Si bien los conflictos son un acontecimiento común en la vida de relación, gran parte de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria; bien por la resolución definitiva del conflicto, por el cambio de las circunstancias que lo provocaban, o porque vayan remitiendo con el tiempo. Sin embargo, también es posible que alguno de esos problemas se haga crónico, dando paso a la segunda fase.

### Fase de mobbing o de estigmatización

Comienza con la adopción, por una de las partes en conflicto, de las distintas modalidades de comportamiento hostigador descritas anteriormente sobre el objeto del mobbing (con la frecuencia y tiempo requeridos como criterio de definición). Lo que al comienzo tal vez fuera un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores grupales. Independientemente de que actúen el complejo de culpa o la más absoluta carencia de escrúpulos, la víctima comienza a resultar una amenaza, o un incordio para la persona o grupo de personas que le somete a tan indeseables experiencias.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos, e incluso la dirección. La indefensión, la inhibición del afectado a la hora de denunciar estos hechos, la dificultad probatoria y las carencias del sistema judicial,

permiten la prolongación en el tiempo de esta fase que, según los estudios de Leymann en Suecia, tiene una duración de 1.3 años por término medio, antes de pasar a la tercera fase.

### Fase de intervención desde la empresa

En esta fase y dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomarán una serie de medidas, desde algún escalón jerárquico superior (el departamento de personal, el servicio médico o la dirección de la empresa), encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o, más habitualmente, medidas tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo así, a la mayor culpabilización y sufrimiento del afectado. Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la cuarta fase del proceso.

### Fase de marginación o exclusión de la vida laboral

En este periodo el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o queda excluido definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad, contribuyendo a las cargas económicas y sociales del Estado (con unas magnitudes nada desdeñables, si atendemos a los datos que sobre el impacto económico en Suecia presenta Leymann). En esta situación, la persona subsiste con diversas patologías consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de psicoterror y se pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno.

Obviamente, el desarrollo de todas estas fases implica la no resolución del problema en ninguna de ellas.

Esta fase coincide con el abandono por parte del trabajador del puesto trabajo, después de un verdadero calvario.

## 6. Desarrollo del problema

Desde un enfoque centrado en la persona objeto del acoso, este continuo conflicto en el que se ve inmersa atraviesa tres periodos totalmente enlazados y vivenciados con una carga tan elevada de sentimientos de impotencia, que conduce en gran medida a poner en peligro la salud, llegando en casos extremos a un final autolesivo, con consecuencias irreparables para la víctima:

### Primer periodo. Inicio del acoso psicológico.

Ante las presiones iniciales de hostigamiento psicológico en el trabajo, el primer síntoma de la víctima es "la desorientación". La persona que espera el apoyo y el acogimiento de la organización, no se explica el "por qué" de la presión, pero no actúa contra ella, confiando en que más tarde o más temprano la presión pasará y contará con la buscada integración en el proyecto de la empresa.

Si el acoso continúa, la persona comienza a preguntarse en qué ha fallado, qué tiene que hacer para que el hostigamiento cese. Empieza a analizar sus errores y a insistir reiterativamente en el análisis de los mismos. La excesiva preocupación suele llevar a trastornos del sueño e ideación recurrente. En este punto puede que se manifiesten los primeros signos de ansiedad en relación con el mantenimiento del estatus laboral y algunas alteraciones de los hábitos alimenticios.

### Segundo periodo. Apertura del conflicto.

Suele pasar que el acosador, no cede en su empeño y mantiene el acoso psicológico, si cabe con una graduación más incisiva para intimidar a la víctima y hacerle notar que a cualquier movimiento de defensa de su acosador sólo conseguirá acrecentar el hostigamiento, a veces estas reacciones de incremento de la presión, se acompañan incluso de amenazas condicionadas, de carácter punitivo, dirigidas explícitamente hacia el estatus o la seguridad laboral del acosado.

La víctima recurre a algunas personas de la organización que pudieran ayudarle a afrontar el problema, generalmente personas con cierto ascendiente o capacidad de influencia en la empresa (otros mandos, representantes sindicales, etc.). Todavía, y con el objeto de que no le reporte perjuicios laborales, busca que el asunto no se popularice, lo que suele ser argumento justificativo suficiente como para que las respuestas de estos nuevos participantes del problema sean de acogida positiva, pero inoperantes.

Comienzan los primeros sentimientos de rechazo y de marginación, el acosado comienza a sentirse aislado y a los síntomas de ansiedad inicial se suceden los primeros sentimientos de culpa y con ellos algunos brotes depresivos. Si la persona afectada, se repliega en sí misma y se dispone a aguantar todo lo que sea necesario, ya podemos decir que entra directamente en lo que el Dr. Barón Duque llama "la espiral del mobbing", o sea un bucle de retroalimentación negativa en el que la presión del acoso incidiendo en los síntomas patológicos y estos en la ineficacia de la respuesta laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible.

Ya tenemos a estas alturas un perfecto candidato para la elaboración de síndromes psicopatológicos (trastornos obsesivos, bipolar, depresión, ansiedad,...),

provocados o reactivados por el mobbing. La persona acosada, sin fuerzas ya para afrontar el problema, comienza a preocuparse por un problema mayor, su deteriorado estado de salud, además de manifestar un rendimiento laboral o profesional totalmente inadecuado a lo que se espera de su puesto de trabajo y una cierta propensión a conductas de tipo distractorio y adictivo (abuso del consumo de alcohol, del tabaco, consumo de drogas y psicofármacos, etc...). La recurrencia a una incapacidad laboral transitoria es casi inevitable.

### Tercer periodo. La huida.

Tanto la presión, como el deteriorado estado de salud del acosado, pueden llegar a hacer insostenible su presencia en el entorno laboral. La simple idea de volver al contexto laboral después de una baja médica, de volver a experimentar las presiones que le llevaron a su estado actual, se convierte en terrorífica. La víctima del mobbing opta ya, cada vez más por buscar soluciones fuera del dominio de la organización laboral a la que todavía pertenece y si su historia laboral refleja una dedicación de bastantes años a su empresa, su oficio o su profesión, o bien considera que ya es tarde para volver a empezar un nuevo camino profesional, concluye en una amarga prejubilación del mundo del trabajo, que durante un largo tiempo la deja prácticamente sin identidad social.

En otros casos, de personas más jóvenes, éstos siguen soportando la presión algún tiempo, hasta que su trabajo se vuelve puramente instrumental y se mantienen en la organización de una manera quasi-vegetativa en tanto les llega una oportunidad para poder marcharse lo que suele ser infrecuente dadas las condiciones de precaria salud en la que suelen encontrarse.

### Según el profesor González de Rivera, la persona acosada pasa por varias fases:

- A. FASE INICIAL DE DESCONCIERTO: el trabajador acosado no entiende lo que ocurre, no puede creer lo que está pasando. Le niegan el saludo al llegar al trabajo, le suspenden de improviso una reunión, le dan más trabajo que el que puede realizar o le deniegan un permiso que le corresponde.
- B. Sigue un PERIODO DE AUTO-RECRIMINACIÓN, pues percibe que no le hacen caso, que el jefe no le recibe o que los argumentos que expone se tergiversan para dejarlo en peor situación. Se produce una pérdida de la confianza en sí mismo, disminuyendo su autoestima, por lo que comienza a cometer errores, decae su interés por el trabajo, incumple sus obligaciones y estalla emocionalmente.
- C. Durante o después de la etapa anterior aparece una FASE DE REBELDÍA, que puede oscilar entre la depresión y la rebelión, llegando incluso a la agresividad. En ocasiones, realiza una huida hacia delante y se esfuerza más en un intento desesperado de demostrar su valía a sí mismo y a los demás.
- D. Cuando lo antes expuesto fracasa, cae en un ESTADO DEPRESIVO. No olvidemos que uno de los rasgos de la persona acosada es su interés por el trabajo, por lo que sufre enormemente cuando no puede desarrollar su labor o cuando no se valora lo que está haciendo

## 7. Riesgo psicosociales: violencia en el trabajo, acoso laboral.

### Concepto de riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales laborales se definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y realización de la tarea, y que se presentan con capacidad de afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud de trabajador (física, psíquica o social). La Agencia Europea de Salud y Seguridad los define como “aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”.

Desde la entrada de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, las empresas están obligadas a proteger la salud de los trabajadores. Para ello han de realizar evaluación de riesgos de estos y cada uno de los puestos de trabajo, y de todos y cada uno de los riesgos, a efectos de prevenir que ocurran.

Los riesgos psicosociales han de tener igual consideración a la hora de valorarlos. De ahí la importancia de sensibilizar a empresas, trabajadores, y entidades relacionadas con el mundo laboral en la necesidad de realizar también evaluaciones de riesgos psicosociales.

Estos riesgos de origen psicosociales están asociados a aspectos culturales, sociales, personales y laborales, que dependen de cada individuo, sin embargo cuando los factores de riesgos sobrepasan los umbrales de tolerancia del trabajador, se generan respuestas que se pueden medir, estudiar y corregir.

La violencia en los lugares de trabajo es una escalada que comienza casi siempre con un fracaso de la comunicación. A la violencia verbal sigue la física, por eso es importante analizar las causas desde el origen. Son varios los factores implicados en las causas que desencadenan la violencia, entre los que se pueden destacar.

Hacen referencia a las características del sujeto que perpetra el acto violento y a sus motivaciones (frustración, estrés, insatisfacción, inestabilidad psicológica, promesas incumplidas..etc..)

Pertencientes al entorno (zonas deprimidas, zonas con alto índice de criminalidad, situaciones de crisis económica etc)..

En estos se sitúan los del ámbito del trabajo propiamente dicho (estilos de gestión, plantillas inadecuadas, trabajo con clientes, pacientes y público en general.)

La violencia laboral es abuso de poder, es discriminación en el empleo, es aprovechar las situaciones de crisis económicas que provocan desempleo, subempleo, informalidad entre otras, de las causas materiales para obtener el resultado querido. Se dice que parte de un uso abusivo del poder de manera

continuada y repetitiva, con daños a la salud, de manera intencionada con el fin de dañar y minar la capacidad de respuesta del agredido.

La situación de crisis, esa violencia se multiplica y no podemos olvidar en el momento que estamos viviendo, donde muchas de las empresas se están viendo afectadas por la recesión en los sectores de la construcción y el automovilismo, claves como pueden ser en nuestra Comunidad. A éstas hay que sumar otras muchas que están aprovechando el momento para reducir sus plantillas o trasladarse.

Los que tienen un empleo sienten la urgencia de mantenerlo a toda costa. Para ellos las pandemias del siglo XXI son insignificantes comparadas con necesidades básicas, como es el trabajo.

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de que quien haya sido el sujeto pasivo del mismo. En cualquier caso, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre el trabajador y sobre la plantilla que no sólo afecta la vida profesional sino personal.

Está sobradamente documentado que tanto la violencia física como psicológica tienen considerables consecuencias en quienes la presencian, además de quienes están directamente implicados e ella.

Presencia un acto de violencia puede ser tan traumático para los testigos que, sin una terapia adecuada, pueden tener durante mucho tiempo perturbaciones de estrés postraumático. La violencia psicológica también puede originar graves problemas mentales y depresión nerviosa.

Esta violencia deteriora el clima de trabajo de todos los trabajadores, estén o no directamente implicados y puede ser la causa de desmotivación en el trabajo, mayor absentismo, disminución de la moral y baja productividad.

La pérdida de productividad se ha medido, en diferentes países. La detención y control de todo tipo de violencia en el trabajo traerá beneficios para toda la organización, puesto que las consecuencias negativas no sólo las padecen las personas afectas, sino también las empresas, en todo que sea un problema que afecta a la rentabilidad y a la eficacia económica, por el absentismo que implica, por la reducción de la productividad de las personas afectadas y o por el pago de las indemnizaciones a los trabajadores despedidos, entre otras.

El estrés, la ansiedad, la depresión, el burnout, el acoso psicológico, son males propios de las sociedades desarrolladas, que andan en vertiginoso mundo sin sosiego ni descanso.

Por ello es necesario que la sociedad, y la sociedad somos todos, se sensibilice con el problema de la violencia en el trabajo, para así tomar medidas que deberán venir promovidas primero desde las administraciones, y organizaciones, para hacerlas implantar a las direcciones de las empresas y de esta forma a los trabajadores.

## El Estrés un riesgo psicosocial.

El estrés van afectar a diversos aspectos para la salud, tanto física como mental y socialmente del trabajador.

“La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial en la que hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad

Los riesgos psicosociales, son la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, y el estrés, el efecto a corto plazo, pudiendo convertirse en enfermedades de diverso tipo a más largo plazo.

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuro endocrinas).

**"El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación" (Comisión Europea 2000)**

**Una clase de estrés producido por el acoso laboral es el estrés postraumático.**

Aunque los síntomas de las personas que sufren de trastorno de estrés postraumático pueden ser muy diferentes, por lo general se incluyen en las tres categorías siguientes:

- *Repetición de la vivencia.* La persona frecuentemente tiene recuerdos o pesadillas repetidas sobre el evento que les causó tanta angustia. Otros sufren de gran tensión psicológica o fisiológica cuando ciertos objetos o situaciones les recuerdan el evento traumático.

• *Evasión.* Muchas personas con trastorno de estrés postraumático, sistemáticamente, evitan las cosas que les recuerdan el evento doloroso. Esto puede llegar a causar evasión de todo tipo: pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el incidente y también actividades, lugares o personas que se lo recuerdan. Otras personas parecen no responder a las causas o situaciones relacionadas con el evento y no recuerdan mucho sobre el trauma. Estas personas también podrían mostrar una falta de interés en las actividades que les eran importantes antes del evento, se sienten alejadas de los demás, sienten una gama de emociones más limitada y no tienen esperanzas sobre el futuro.

• *Aumento de excitación emocional.* Los síntomas de las personas en las que se ve un aumento en la excitación emocional pueden incluir sentir dificultades para quedarse dormido o no poder despertar, irritabilidad o desplantes de rabia, dificultad para concentrarse, volverse muy alertas o cautelosos sin una razón clara, nerviosismo o facilidad para asustarse.

Es importante anotar que las personas con trastorno de estrés postraumático con frecuencia consumen alcohol u otras drogas como forma de automedicarse o sentirse mejor. Las personas que tienen este padecimiento también pueden correr un riesgo más elevado de suicidio.

### **Círculo del estrés laboral:**

Círculo del Estrés Amenazas contra la víctima si continúa causando baja por enfermedad con:

- ser despedida
- ser sustituida
- ser asignada a otros trabajos

Reacción de la víctima: MIEDO

- evita ponerse enferma
- no toma bajas si está enferma
- niega los síntomas de enfermedad

Respuesta del organismo:

ansiedad generalizada incremento del estrés

Incremento de la incidencia de la patología, incremento de los síntomas:  
más bajas por enfermedad

## 8. CONSECUENCIAS del Acoso

El acoso laboral tiene como finalidad preconcebido que es el de **destruir laboralmente** a las víctimas. La persona afectada se encuentra ante la confusión de lo que está pasando, el miedo a la posición de los compañeros y la empresa en general y por supuesto el miedo a la pérdida del puesto de trabajo. Estas dudas hacen que la persona afectada no tome la decisión correcta y acabe por o bien renunciando al puesto de trabajo o bien aceptando el acoso.

El acoso laboral es responsabilidad de toda la sociedad, en el ámbito laboral, la empresa debe diseñar y establecer una política de prevención y asistencia del acoso que ofrezca a los trabajadores garantías de que esas conductas no son toleradas en la organización.

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social.

El acoso laboral puede considerarse como una forma característica de estrés laboral, con la particularidad de que no se da por causas directamente relacionada con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene que ver, tal y como señala Heinz Leymann, con un “terror psicológico en el trabajo que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida sistemáticamente por uno o varias personas, casi siempre contra otra que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva”

No tiene las mismas consecuencias ni provoca las mismas reacciones en todas las personas, debido fundamentalmente a que las diferencias entre las habilidades, capacidades y recursos para afrontarlas pueden ser distintas; no obstante, sus consecuencias son devastadoras en la mayor parte de los casos.

Para la víctima se manifiesta, ante todo, a través de problemas de salud relacionados con la somatización de la tensión nerviosa. La persona afectada puede presentar diversas manifestaciones de **patologías psicosomáticas** desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos, palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y o de espalda, entre las dolencias más frecuentes.

**El estrés**, característico de hostigamiento, aparece como un trauma para la persona que lo sufre. Este trauma es tanto mayor cuanto menor es el apoyo que recibe de sus compañeros, es decir, cuanto más aislada se encuentre la persona. Llegado este momento la víctima suele revivir los acontecimientos de forma sistemática, especialmente durante el sueño en forma de pesadilla.

Las víctimas no se puede creer lo que está sucediendo. Supone una cortapisa importante a la hora de organizar su defensa, pues, ante esta negación de la realidad no repara en la existencia del problema, y por lo tanto, se hace imposible identificarlo.

Tras el hostigamiento se disparan los mecanismos de alerta de la víctima. Aparece una hipervigilancia permanente, lo que supone que se encuentre en una constante situación de alerta ante cualquier estímulo exterior que pueda generar la más mínima sospecha de agresión. Esto da lugar, entre otras cosas, a que se altere el sueño y se pierda el apetito. Debido a ello, el acosado, comienza a disminuir el rendimiento de su trabajo dado, de forma involuntaria, nuevos argumentos al acosador.

La sintomatología que presenta la víctima del acoso es muy diversa. Las principales alteraciones psicológicas que presenta el acosado son:

Dificultades de concentración y memoria	Miedo acentuado y continuo
Irritabilidad	Ansiedad
Sentimiento de amenaza	Disminución de la autoestima
Alteraciones del sueño	Miedo al fracaso
Somatizaciones múltiples	Reacciones paranoicas

Además de la persona afectada para disminuir su ansiedad puede desarrollar diferentes conductas adictivas. La excesiva duración o intensidad de la situación puede dar lugar a patologías más graves o agravar patologías ya existentes, pudiéndose desarrollar cuadros depresivos graves e incluso tendencias suicidas.

**A nivel social**, las personas víctimas del acoso psicológico llegan a ser muy susceptibles, hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y que desarrollan conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, o por otra parte, de agresividad y hostilidad como manifestaciones de inadaptación social.

El acosado puede tener, asimismo, importantes repercusiones negativas tanto en la vida familiar, como un aumento de la tensión entre los cónyuges y una mayor movilidad general tanto en ellos como en sus hijos, como en la vida laboral, donde se puede acompañar de un mayor absentismo laboral, bajas prolongadas y posibilidad de perder y quedar en situación de paro laboral.

### **Para el trabajador afectado**

#### ***A nivel psíquico.***

La sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la **ansiedad**: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones.

Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía.

Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada).

Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como

drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías.

La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso, con suicidas.

Irritabilidad, conductas suicida, trastornos para estrés-traumático, ansiedad generalidad.

Estados depresivos e indefensión aprendida.

### ***A nivel físico.***

Podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicósomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos (diarreas, dolor vertebral, temblores, mareos..)

### ***A nivel social.***

Es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es.

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión consejo, ayuda,..) tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral.

A nivel social es dónde el sujeto que sufre el móbbing podría tener un mayor apoyo y dónde encuentra un muro, que para él llega a ser destructivo, sin amigos sin compañeros que apoyen su decisión de continuar o abonar su situación.

Su “problema laboral” se extiende mucho más que a su vida profesional, sus efectos trascienden con mucho a esa parcela de su vida y sólo el hecho de recordarlo y de un sentimiento de autoinculpación.

Desde el punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.

Se podría hacer cuatro grupos de consecuencias psicosociales:

- a) Consecuencias Sociales, como es el aislamiento.
- b) Consecuencias Familiares:
  - a. Desavenencias familiares.
  - b. Ruptura de la pareja
  - c. Conflictos parentales
- c) Consecuencias económicas
  - a) Desempleo
  - b) Precariedad económica
  - c) Pérdida de estatus
- d) Consecuencias laborales.
  - a) Reducción de la empleabilidad
  - b) Pérdida de eficiencia laboral.

### **Para la organización de trabajo**

#### **Sobre el rendimiento:**

Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas.

Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc.

Por otra parte, se producirá un aumento del absentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo.

También existe una pérdida de la imagen pública de la empresa cuando estos supuestos ocupan los medios de comunicación, costes intangibles.

La empresa tardan años en construirse una reputación y unos simples rumores pueden llevar al traste todo el trabajo hecho por éste propósito. Por eso las empresas deben colaborar para que el clima laboral sea el adecuado.

#### **Sobre el clima social:**

Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales,...) que señalan el clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo, afecta a la calidad de vida de todos cuantos allí trabajan.

Aparecen más quejas y denuncias.

### **Sobre la accidentabilidad:**

Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios,..).

### **Para el núcleo familiar y social**

*El entorno social* del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

### ***Para la comunidad***

Sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

Consecuencias sociales y comunitarias que afectan a los trabajadores que sufren violencia y hostigamiento en el lugar de trabajo son varias, malestar en las relaciones laborales, agresividad e irritabilidad, pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes, abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares, trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar, afectación de la afectividad y deseo sexual, separación matrimonial.

Existen mediciones económicas de los costes económicos de las bajas laborales sufridas, desde los días perdidos a los millones de euros, pero más allá del coste de estar enfermo, tendría que contabilizarse la falta de capacidad para competir en la vida laboral del acosado, y el daño producido a la sociedad, un **COSTE SOCIAL**, difícil de determinar.

## 9. Psicología social del mobbing

### **SOCIEDAD de nuestros días.**

Independientemente del acosador y acosado, la vertiente de la psicología social es importante, el mobbing se sumerge en un conjunto de relaciones que se dan en la empresa, en una sociedad cada vez más competitiva más egoísta, con unos valores culturales donde prima la superioridad en éxito social, van hacer cada vez de este fenómeno una preocupación de todos, en identificarlo y no apoyarle.

Vivimos compitiendo en todos los campos: laboral, escolar, etc. Y la inseguridad económica de la clase media no es la de antes, basada en el alimento, sino en la competición del puesto fijo y, sobre todo, en la competición por un estatus social que nos da esta “seguridad del ego”, pero que nos hace vivir continuamente estresados, en un círculo vicioso materialista sin fin (ganar-gastar/ consumir-ganar competir sobrevivir).

Los factores individuales, que se manifiestan en algunos patrones violentos, son representados por los roles naturales (y evolutivos) de género, o por los roles culturales. La imitación en una sociedad expuesta a la violencia por la influencia de los medios de comunicación (la televisión, el cine, las revistas, los videos, la prensa), o por una exposición a la violencia a temprana edad, es un factor que puede afectar al comportamiento futuro de cada persona.

En las familias humildes existe un problema de adaptación socio-económico y cultural que provoca frustración, y esto conlleva problemas entre sus miembros que acaban generando una conducta violenta. La pobreza pues, como una privación en muchas dimensiones, puede asociarse a una condición de individualidad y aislamiento social. Las condiciones fundamentales de pobreza y desigualdad pueden convertirse fácilmente en un factor que contribuya a crear las condiciones para que se desarrollen escenarios violentos.

La violencia se entreteteje en el comportamiento social bajo la “inseguridad colectiva” y el miedo a perder el trabajo por parte de los grupos nacionales menos favorecidos o bajo un tapiz cultural. La mezcla de culturas y tradiciones, en muchas sociedades, puede generar un juego de reglas que guíen comportamientos e identidades de grupo (como en la actualidad es el caso de la nueva migración y su inserción en el ámbito social)

La erosión de las normas sociales influye en las relaciones interpersonales de los miembros de un grupo, que termina por imponer nuevas normas de comportamiento a toda la comunidad. Son normas que no sólo implican factores detonantes que van más allá de la manifestación cultural del grupo social, sino que crean una cohesión del grupo fuera de la comunidad mayoritaria.

**Entre los aspectos comunitarios, sin embargo, la violencia es el resultado de la crisis de “valores positivos”.**

La sociedad de consumo ha creado falsas referencias y falsos modelos de consumo. Esta “masificación de falsos valores” dicta la regla de convivencia que, sobre todo en una determinada fase evolutiva, puede engendrar conflictos violentos e incomprensibles. Las marcas, las firmas y los mitos de la sociedad consumista y conformista, crean grupos con la percepción de la identificación y pertenencia y donde la asunción de estos “falsos valores” puede provocar el enfrentamiento entre individuos y grupos sociales.

Tanto el ámbito individual como el comunitario guardan una estrecha relación. En el ámbito individual operan determinados factores que se conjugan con los factores comunitarios, generándose cierta predisposición a una conducta antisocial y a la alienación de ciertos valores que podrían representarse y dibujarse en un sentido metafórico como un “freno de la conciencia colectiva”.

### **EMPRESA como reflejo de esa sociedad.**

Si psicólogos y psiquiatras diagnostican los “males” de nuestro mundo occidental como la mayor tendencia al individualismo egocéntrico, la paradójica infelicidad de la sociedad del bienestar, la deshumanización de las relaciones, la educación en la violencia soterrada, los excesos que provocan la euforia por la tecnología, la desfragmentación de los núcleos familiares, la preocupante globalización.

La empresa como organización de individuos no puede quedar inmune a ese análisis.

Una organización de trabajo implica la reunión de un grupo de personas, más o menos grande, que combinan sus actividades a través de una red estable de relaciones sociales con el fin común (técnico-económico): eso la convierte en una organización social. Efectivamente la empresa es una organización, un conjunto de individuos que, como añadido frente a otro tipo de organización, busca la eficiencia de sus estructuras.

La empresa no es sino una organización social y resultado de ello es que en ella quedan reflejadas las problemáticas que se desarrollan en nuestra sociedad de hoy.

Una organización de trabajo implica la reunión de un grupo de personas, con un fin común, lo que la convierte en una organización social. En las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas las relaciones que deben establecerse entre los distintos individuos y grupos para la realización de la tarea encomendada. Sin embargo, la existencia de otros tipos de relaciones, distintas de las meramente productivas, entre los distintos individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todas las relaciones en general, es algo que no suele merecer atención al no ser aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo.

Dado que independientemente de las características de los acosadores y de sus víctimas, el escenario en que se desarrolla el acoso suele caracterizarse por una mala o nula organización del trabajo y por la inexistencia de métodos eficaces en la resolución de los conflictos. Por ejemplo, la indefinición de funciones da lugar a la aparición de conflictos de competencia y/o malos entendidos, generando

problemas que si no son resueltos rápidamente y eficazmente pueden evolucionar en procesos de acoso.

Como consecuencia, es posible que se de un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias bastante más amplias que simples discusiones o problemas personales.

Desde esta óptica las relaciones interpersonales entre los individuos-trabajadores que conforman una organización empresarial, para así mejor entender el origen de los conflictos y la deshumanización de las relaciones laborales que conllevan.

En las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas, estructuradas y previstas las relaciones que deben establecerse entre los distintos individuos y grupos que la realización de los objetivos económicos y de rentabilidad. Sin embargo, la existencia de otros tipos de relaciones, distintas de las meramente productivas, entre los distintos individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todas las relaciones en general, es algo que no ha merecido especial atención al entenderse en principio que no eran aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo.

Pero desde hace relativamente poco tiempo y desde el mismo ámbito de las disciplinas económicas ha venido desarrollándose una mayor preocupación el **factor humano** dentro de las empresas y por sus relaciones interpersonales. En ese contexto se sitúa el interés que despiertan y la relevancia que hoy día han alcanzado, dentro del mundo empresarial y económico, todas las materias relacionadas con la dirección de personal y la gestión de los recursos humanos.

Dirigir empresas finalmente no es sino dirigir personas, grupos humanos y en esa medida es por tanto imposible separar los resultados técnicos y económicos de los resultados humanos, es más son los resultados humanos lo que en numerosas ocasiones hacen posibles los resultados económico.

Las buenas relaciones humanas, no sólo tienen ventajas personales para nosotros, sino que además tienen repercusiones positivas para la empresa como organización productiva. Por lo tanto el gran descubrimiento consiste en reconocer que la clave del éxito empresarial radica necesariamente en el óptimo ambiente laboral.

En sintonía con estas afirmaciones la doctrina ha tomado conciencia de que, en la era de la tecnología, los problemas actuales en la dirección de empresas no son fundamentalmente de contenido técnico sino más bien de contenido humano.

Efectivamente los conflictos más complejos o de más difícil solución en la empresa actual provienen del campo de las relaciones humanas y del trato interpersonal. De ahí que las cualidades más valoradas en directivo (y que más demanda el mercado de trabajo ), aparte de sus conocimientos específicos de la materia en cuestión, tiene que ver con las dotes de liderazgo y de interrelación, la capacidad de convicción y de comunicación, la aptitud para la automotivación, la dirección y gestión de equipos humanos.

Las empresas no deben negar el problema, ni ocultar los casos puntuales, sino abordarlos resueltamente con apoyo a la víctima y todas las garantías para ambas partes.

El acoso no tiene origen en la persona que lo sufre sino que es un mal que parte de la propia organización y afecta a toda ella a su conjunto, pero generalmente la organización tiende a escurrir el bulto, negando la existencia del problema e imputándolo, en el hipotético caso de que lo admitiera a los “posibles” desequilibrios psicológicos de la víctima, o derivándolo a la esfera de las relaciones personales de los individuos que participan en el conflicto como si se tratara de problemas personales en los que la empresa no puede intervenir.

Nos encontramos en una sociedad tan competitiva que vale todo y no en todas las ocasiones se ponen límites entre lo correcto y lo incorrecto, de manera que existe una gran permisividad en cuanto a los comportamientos, siempre y cuando se consigan los objetivos económicos previamente establecidos. Esta situación caracteriza las relaciones sociales en general también tiene su reflejo en el seno de las empresas. En este caldo de cultivo, el entorno de la víctima suele hacer la vista gorda ante las embestidas del agresor, negando su existencia y negando también encubiertamente la ayuda a la víctima. Por otro lado, piensan que mientras acosan a la otra persona el resto del grupo tiene menos posibilidades de sufrir acoso.

### **ACOSO, como consecuencia**

El acoso laboral es un problema intrínseco y específico de las organizaciones empresarias, que sin embargo deviene de conflictos, contrariedades y dilemas que se producen en nuestra propia sociedad fruto de la obligada adaptación de la familia, el individuo y la empresa a las nuevas tecnologías, a los modernos medios de comunicación y a las especiales circunstancias de nuestro tiempo.

Un conjunto de problemas originados a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores de una organización de trabajo han sido conceptualizados con la denominación de mobbing.

La sociedad competitiva en la que nos movemos, exige unos resultados por encima de las situaciones personales, y quienes dirigen las empresas lo saben bien, una sociedad de éxito constante, se produce así la idea del éxito también en la empresa, lo que conduce a una necesidad interna de triunfo, esta necesidad se revuelve violentamente cuando las cosas no salen tal y como estaban pensadas, surgiendo situaciones desproporcionadas de acoso al compañero.

Las consecuencias del mobbing tienen una vertiente psíquica y en una vertiente social

El riesgo de sufrir mobbing es un riesgo psicosocial, que se produce en el ámbito de la prestación de servicio o laboral en sentido amplio (trabajadores por cuenta ajena, personal estatutarios, funcionarios..).

El carácter de riesgo psicosocial otros autores lo conectan más directamente con la desorganización laboral. Así en el Informe Randstad, expone: “Desde una perspectiva preventiva, los diversos estudios elaborados por parte de entidades especializadas, públicas y privadas, nacionales e internacionales, con competencia

sobre la materia, han puesto de relieve la conexión del acoso moral con las deficiencias derivadas de la organización del trabajo, restando protagonismo al componente personal del acoso. De ahí, pues la concepción del acoso moral como riesgo psicosocial.

¿A que se debe la expansión y crecimiento del fenómeno del acoso laboral caracterizado por ambientes de trabajo viciados y encaminados a la destrucción del propio individuo? ¿cómo se desarrollan y extienden las conductas acosadoras en la empresa de hoy? ¿qué nuevas pautas se dan en las actuales organizaciones de trabajo que fomenten esos conflictos?

Evidentemente la reflexión teórica no conlleva en sí misma como resultado el que se imponga una determinada y correcta práctica de actuación. Una cosa es concluir el valor y la rentabilidad, de las buenas relaciones laborales y otra muy distinta es que socialmente estemos educados en esos principios de cohesión y tolerancia que favorecen el buen ambiente de calidad en el lugar de trabajo.

En la realidad lo que se evidencia es que en las empresa siguen imperando modelos de dirección estresantes y oprimentes y que se desarrollan nuevas formas de organización del trabajo y nuevos riesgos laborales asociados a ellas (riesgos que tiene que ver más con elementos psicosociales que con la seguridad o la accidentabilidad).

Por tanto en la raíz del problema se incluyen tanto la persistencia de modelos tradicionales y autoritarios de organización, que en la actual dinámica competitiva puede considerarse como “empresas mal organizadas”, como propia dinámica individual y egoísta actual diagnosticada por diferentes estudiosos, que hace de la competitividad el principal argumento para la lucha económica y ocupacional a que se ven sometidos determinados profesionales y empresarios.

En los modernos modelos empresariales más sensibilizados con el factor humano, estos comportamientos, revelan un paso atrás, un anquilosamiento en formas autoritarias de gestión que se creían superadas de la “nueva” sociedad de la información y el conocimiento.

Pero de todas formas, a efectos de delimitación conceptual y de sus consecuencias jurídicas, se impone distinguir entre lo que propiamente es el acoso laboral o arbitrario de las facultades empresariales. En el primero, se agreden derechos fundamentales de la persona, básicamente su dignidad e integridad moral, en tanto que el segundo se limita a los estrictos derechos laborales, diferencia que incluso puede preciarse de la motivación, dado que en el acoso laboral se aprecia intención de perjudicar al trabajador y en el ejercicio indebido de la actividad directiva prima el interés, mal entendido empresarial.

Sin embargo, la línea divisoria entre ambos fenómenos es muy delgada y el paso de un lado a otro de esa frontera es sutil, corto y a veces difícilmente perceptible. Es más, el fomento y expansión de estilos de dirección empresarial tiranos y autoritarios (allí donde la empresa desarrolla unas sistemas estresantes, oprimentes y dictatoriales respecto del factor humano, donde sólo se valora al trabajador por su capacidad productiva y sus resultados económicos a corto plazo

desmotivando y explotando como norma) propicia la aparición y desarrollo del perfil del jefe acosador.

El “buen jefe” no será nunca un acosador, el directivo con capacidad y habilidades de mando, de liderazgo, de autoridad, de comunicación, de organización, de motivación de los empleados, nunca tendrá el perfil de un acosador en el trabajo.

De ahí la importancia que en la prevención del acoso laboral puede llegar a tener, el fortalecimiento del aprendizaje y el conocimiento de las correctas técnicas de dirección de personal, para evitar vicios en la relación jerárquica del organigrama empresarial, vicios que comenzando por ser meras hostilidades laborales devengan en auténticas vulneraciones de derechos fundamentales del individuo.

El vislumbrar esa vinculación del personal nos llevará a sugerir de prevención que tengan que ver, por ejemplo, con la impartición de cursos de formación sobre habilidades directivas y formas de optimización de los recursos humanos, con la implicación de los distintos agentes (mutuas, psicólogos, formadores, etc.) en la necesidad de que los directivos y mandos de todo tipo se adiestren en cómo ejercer su autoridad, cómo comunicarse con los empleados, cómo implicar y motiva a las personas bajo sumando. Todo ello en sintonía con la idea de que el directivo o jefe que sepa desarrollar sus habilidades como superior y de esta forma sea más sensible a la problemática del acoso laboral.

## **Teorías psicosociales**

Se pueden aplicar teorías psicosociales al respecto desde el pensamiento de grupo estereotipos, y prejuicios, polarización grupal, indefensión aprendida, error fundamental de atribución, explicarían aún más el por qué del mobbing, y acercarían a todos los trabajadores a la realidad del acoso laboral.

La difusión de la responsabilidad es una de las variables que ayudan el comportamiento humano, de ahí que sea fundamental localizar el problema e identificarlo como mobbing.

Técnicas psicosociales como una buena autoestima, liderazgos correctos, explicarán mucho más que factores biológicos en el comportamiento de los individuos en situaciones de acoso.

El capital humano con el que cuenta la empresa, su personalidad, su autoestima, capacidad para el trabajo, exigen que la organización y en sus formas de relacionarse un mercado de trabajo alejado de métodos sutiles de acoso psicológico.

Las dificultades son vivencias características de las víctimas de acoso que explican su situación y las dificultades por las que las que pasan para enfrentarse de forma efectiva ante el problema

El acoso laboral produce una crisis en la víctima, sus compañeros no le hablan, la familia no le entiende bien, no se centra en su formación, está en situación de incapacidad temporal percibiendo menos salario o tiene que dejar el trabajo, tiene

que pagar a profesionales como el psicólogo, abogado, con lo que disminuyen sus recursos.

Percibe una ruptura en la continuidad de la experiencia del tiempo. El tiempo se experimenta como un conjunto de instantes aislados sin proyección sobre el pasado ni el futuro.

Hay una ruptura en la relación causa-consecuencia. “no sé como he llegado a esa situación”. “no sé como lo he visto venir”

La persona percibe su vida como una proyección del problema que invade su espacio vital. En consecuencia se estrecha su capacidad para encontrar alternativas “no hago más que darlo vueltas”.

Se percibe así misma como incapaz de encontrar una solución. Esto es lo que facilita que pida ayuda “no sé que hacer”, “esto está pudiendo conmigo”.

Experimenta una pérdida de significado y sentido que afecta a su mundo personal ya no soy del mismo de antes, su mundo de relaciones “ya no sé de quien fiarme”, y sus creencias.

Se siente cambiada y desconfía de los demás “no me puedo fiar de nadie”.

Se Experimenta una vivencia de malestar subjetivo “no me encuentro bien” “no sé que me pasa”, “no me siento como antes”.

Tres factores son claves para la capacidad de resistencia de la víctima acosada:

- a) La autoestima
- b) Los valores, como la afectividad, la voluntad y la relación con los demás, coraje, actitud humanitaria etc..
- c) La capacidad de resistencia a las adversidades (resiliencia), es decir la capacidad humana y universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e incluso ser transformado positivamente en ellas.

La psicología social es la que más puede hacer para prevenir, cuando la sociedad y las víctimas dan un paso para hablar abiertamente de estos conflictos y denunciarlos ante los distintos órdenes judiciales entonces el legislador intervendrá (inspectores de trabajo, sindicatos, mutuas, representantes de los trabajadores) de esta forma impedir con su colaboración que estas situaciones de hostigamiento vayan en aumento de promover líneas de vigilancia y patrones preventivos.

De esta forma impedir “asesinatos psicológicos”, técnicas como la de un buen líder, con capacidad y habilidad de mando, de liderazgo, de autoridad, de comunicación, de motivación a los empleados, darán lugar a un grupo bien organizado donde se valorará no sólo la capacidad productiva del grupo si no también el factor humano, la sensibilidad de esas personas al acoso, será más difícil que se produzca.

## 10.- Globalización: Nuevas condiciones de trabajo, efectos en el Acoso laboral.

### Condiciones laborales:

La falta del paro es cultivo para nuevos riesgos laborales como el mobbing.

**LA CALIDAD EN LA CONTRATACIÓN DE LOS ÚLTIMOS AÑOS AFECTA NEGATIVAMENTE AL CLIMA DEL TRABAJO, LA EVOLUCIÓN HACIA UNA FLEXIBILIDAD CADA VEZ MAYOR EN LA CONTRATACIÓN ES LA RAÍZ DE MUCHOS CONFLICTOS POR ACOSO LABORAL. LA FALTA DE RECURSOS EN LAS EMPRESAS CON LO QUE TRAE CONSIGO EL EXCESO DE TRABAJO, AUSENCIA DE MOTIVACIÓN, INTERÉS, LA INSEGURIDAD EN LOS PUESTOS, MOVILIDAD GEOGRÁFICA Y UNA PRECARIEDAD EN LOS TRABAJOS COMO CAUSA DE EL MOBBING**

En la actualidad el miedo a la pérdida del trabajo, puede llevar a los trabajadores a soportar situaciones que hace unos años no aguantarían, si el objetivo final del acoso es el abandono del puesto de trabajo, su autoeliminación, nada justa y por voluntad del trabajador el cual o aguanta más o pide la baja voluntaria, el objetivo del acosador se cumplirá, pero con muchos más sufrimiento sobre el acosado, cuya salida será mucho más tardía dado la coyuntura económica.

El mobbing es una conducta sibilina, no un comportamiento ilegal como pudiera ser un accidente, una muerte; su exteriorización, como pudieran ser una depresión, la ansiedad es lo que tiene que estar protegido y más si la víctima decide exteriorizarlo y ponerlo de manifiesto.

No se caracteriza por una conducta puntual sino por un comportamiento finalista sostenido en el tiempo.

**“El mobbing es directamente proporcional a la estabilidad en el empleo, por tanto el trabajo precario es caldo de cultivo principal para que se pueda dar”**

El mobbing se da un clima de estabilidad laboral, tiene por objeto reducir, intimidar, consumir emocionalmente a la víctima con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad patológica de agredir.

Se trata por tanto de ejercer una violencia psicológica sobre un trabajador, con la finalidad de destruir su reputación, autoestima, ocasionando muchas veces su abandono laboral o enfermedad.

Las nuevas exigencias para las empresas demandan rapidez, flexibilidad, lo que puede tener consecuencias negativas para los trabajadores, “más rápido” implica pedidos de última hora, penalizaciones por entregas tardías, y por lo mismo, jornadas más largas, horas extras forzadas y sin previo aviso, fatiga y lesiones, “más flexible” implica cambios de pedidos imprevistos y picos de producción frecuentes y no planificados, con lo cual se favorece la existencia de una bolsa de

fuerza laboral flotante, sin estabilidad laboral, contratos eventuales y grupos vulnerables, y subcontratación descontrolada. “Más barato”, implica inventivos a bajar los costos de producción de lado de la mano de obra bajando salarios y prestaciones, así como inversiones en seguridad e higiene en lugar de trabajo.

Esta situación provoca niveles de desempleo obligan a la población a aceptar situaciones en sus puestos de trabajo, que en situaciones no tolerarían.

En términos generales y mundiales se está produciendo una recesión ya desaceleración económica que no puede sino afectar a países europeos como España, que se incluyen directamente en la globalizada economía occidental, el paro acucia a todos los países por lo que el nivel de estabilidad en empleo afecta a la salud y a las relaciones laborales.

El Pais (26-07-2010)

No está recogido en el catálogo de enfermedades profesionales y carece de una definición que lo encuadre en la legislación vigente. A pesar de que la Asociación Gallega contra el Acoso Moral en el Trabajo (Agacamt), ha constatado un incremento del 30% en el número de afectados por acoso laboral desde el inicio de la crisis en 2008, y de que las consultas por ese motivo al área de salud laboral de los sindicatos han aumentado de manera análoga, el *mobbing* o acoso laboral (no existe un término consensuado para referirse al problema) sigue siendo el gran olvidado de la legislación española.

### **Globalización:**

La globalización trae consigo malas condiciones de trabajado en general y por consecuente una mayor acoso laboral a los trabajadores.

El *mobbing*, que es directamente proporcional a la estabilidad en el empleo, se ha desarrollado de forma marcada en los países que han establecido una mayor protección de las relaciones laborales, hablar de un concepto en países subdesarrollados donde apenas existen derechos laborales, donde se puede despedir, sancionar o castigar a un trabajador, es difícilmente comprensible.

La violación de derechos laborales requieran de intervenciones diferentes en los países consumidores que en los de fabricación, Riker y Sikkink comentan (2002) a diferencia de la globalización que sigue siendo una cuestión transnacional, las campañas sobre violaciones a derechos humanos, en las fábricas de origen, los problemas a resolver no necesariamente tienen un origen trasnacional ni los resultados serán de aplicación en más de un país.

Los efectos de la globalización por tanto son muy diferente forma dependiente de los países en lo que se de el abuso y acoso laboral.

Las herramientas con las que se afrontan dichos problemas en este pequeño trabajo se han hecho desde el punto de vista local, los códigos de conducta, los

compromisos adquiridos por otros países no desarrollados no tiene nada que ver con un mundo globalización y con un mercado laboral globalizado.

El cumplimiento de las empresas, en asegurar un compromiso para asegurar un mínimo de derechos laborales, tiene que ser una exigencia a todos los países productores como consumidores en cualquier lugar del mundo.

Probablemente el desinterés de las grandes corporaciones y multinacionales por alcanzar un cumplimiento pleno de los derechos laborales tenga que ver con las deficiencias y debilidades estructurales de los mecanismos nacionales de vigilancia y protección de los derechos laborales, así como el desinterés con que el resto de países considerados avanzados han mostrados en los efectos que la globalización ha traído consigo.

### **Comparativa entre países:**

La mayoría de las investigaciones europeas sobre el mobbing destacan que afecta principalmente a personas con edades comprendidas entre los 40 y los 49 años. Sin embargo, los resultados preliminares del Barómetro Ciesneros han arrojado el dato de que en España el grupo más afectado por este fenómeno son las personas de 30 años, con una antigüedad media de un año, y con contratos temporales o de los denominados “contratos basura”. Esto es totalmente diferente que en otros países.

Por otro lado las personas que son objeto de mobbing en España, son el joven, aunque sobradamente preparados, pues son jóvenes con una formación superior a la que se demanda para el puesto de trabajo. El estudio interpreta que estas personas suponen una amenaza para compañeros y jefes de más edad y con una formación menor.

Donde más se va a dar el mobbing es en aquellos puestos de trabajo denominados estables, y donde menos en aquellos trabajos denominados en precario, pues en estos últimos sale más a cuenta esperar a la finalización del mismo o proceder a un despido sin práctica indemnización, que iniciar toda una labora de hostigamiento y derribo, de resultado incierto. El mobbing no se va dar con mayor densidad, en aquellos trabajadores jóvenes con contrato de trabajo temporal, o con una antigüedad de un año, donde va a tener verdadera incidencia es en aquellos que por su condición de funcionarios tienen una estabilidad en el empleo.

La brevedad del contrato hace que, en primer lugar el trabajador interiorice su inestabilidad laboral, con lo que difícilmente va a cuestionar decisión o práctica empresarial alguna.

### **Problema social:**

En mobbing la victima queda psíquicamente destrozada o desequilibrada atenta contra los derechos de los trabajadores, contra su integridad moral ocasionando un daño irreparable en muchos casos.

Se trata de un trato degradante, lo que incurre en un delito. Por parte de la sociedad va requerir de una sensibilización lo que va requerir una prevención sobre una situación socialmente interiorizada, que va más allá del trabajo

degradante, como son los trabajos actuales como consecuencia de los efectos de la globalización.

Se estima que más del 10 % de la población asalariada en España padece estas prácticas empresariales persecutorias y degradantes, se cifra en torno al millón y medio de trabajadores. En España presenta cifras superiores al resto de Europa, la cifra aumenta en el ámbito de las Administraciones Públicas, así hospitales, universidades, centro de esperanza ocupan un alto porcentaje de acoso laboral, el empleo estable y por otro lado el miedo a la pérdida del puesto de trabajo, aumenta el aislamiento del trabajador.

Se trata de una verdadera **plaga social, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo.**

Más allá de la situación laboral, fijos, temporales de cada uno de los trabajadores, el acoso laboral habría que encuadrarlo en un sociedad basado en el individualismo y egoísmo raíz del problema, el acoso y derribo que se produce una de estas situaciones afecta a toda la sociedad, por lo que la conciencia individual y colectiva tiene que estar alerta ante fenómenos que se extienden cada vez más.

De ahí que surjan asociaciones de victimas que promueven la difusión social del problema, a través de charlas, páginas en internet, etc. La responsabilidad social de poner de manifiesto que existe un problema es de todos, tanto sindicatos, jueces como de la propiedad sociedad y sobre todo del propio afectado que debe denunciar y de esta formar reprimir conductas que se puedan dar con el tiempo, su lucha individual será beneficios para el resto de la sociedad como para él.

Las condiciones de dignidad de las trabajadoras, no sólo un problema de salud laboral. Desde el ámbito de las Ciencias Sociales, la jerarquía laboral no es la principal razón de la existencia de acoso, sino el instrumento a través del cual se expresa la desigualdad sexista de la sociedad y de la empresa. Es decir, nos enfrentamos no a un "*riesgo profesional*", sino a una forma de discriminación y abuso, lo que hace que la respuesta deba ser aún más nítida, previsible y explícitamente articulada. Las empresas también deben conocer que, por lo general, existe un iniciador o un beneficiario directo del acoso que maneja la complicidad, consciente o no, de otros actores que pueden beneficiarse indirectamente o que se dejan llevar por el miedo. Por tanto, la aparición de casos de acoso está basada en varias condiciones básicas:

- Un marco social en el que aún se manifiesta la violencia.
- Un entorno laboral sexista, aún sin plena igualdad de oportunidades.
- Un marco interpersonal de abuso de poder, pues en el mayor porcentaje de casos se trata de un acoso vertical descendente, es decir, procedente de una asimetría jerárquica entre acosador y acosada.
- Una destacable vulnerabilidad de la persona acosada.

Por ello, además del **compromiso global** con las medidas, las empresas deben establecer su foco en dos ámbitos:

- La prevención, mediante la sensibilización sobre las relaciones laborales y los perfiles individuales favorecedores de la aparición de casos de acoso, para favorecer su erradicación.
- La necesidad de una respuesta ante los posibles casos de acoso, diseñada con la participación de todos los agentes sociales implicados en la erradicación de la violencia en los centros de trabajo.

El acoso en el trabajo provoca consecuencias negativas tanto para la persona que lo padece como para la empresa, con una quiebra de la *salud laboral* de la organización. Las soluciones deben restablecer tanto la dignidad de la persona como el clima laboral anterior. Es el acosador, y no la víctima, quien deberá sufrir las consecuencias de sus acciones.

Las consecuencias más graves las padece la propia víctima, pero debe destacarse el daño que pudiera causarse en la sintonía de la plantilla con los valores igualitarios de la empresa, si ésta no demuestra un adecuado compromiso en la erradicación y castigo del acoso.

Nuestra sociedad ha tomado una posición activa pero debemos recordar que no siempre fue así la trivialización del problema, minimizando su importancia, frecuencia y consecuencias. La responsabilización focalizada sobre la víctima, a la que se priva de credibilidad, cuando no se le proyecta una crítica directa sobre su comportamiento.

Por otra parte, en las empresas se han podido observar hasta fechas recientes respuestas poco comprometidas, cuando no radicalmente desafortunadas. Así, por toda respuesta, en ocasiones se producía:

- a) La negación del problema.
- b) La ocultación de los casos.

Las empresas deben facilitar la presentación de denuncias por los casos de acoso que pudieran suceder, evitando la inhibición, sufrimiento y silencio de la víctima

La solución no está en decir que una persona “esta enferma” o “no esta capacitada para competir en la vida laboral”, si no en obligar a los directivos responsables a hacer averiguaciones, de que condiciones de trabajo se dan para que se produzcan esas enfermedades.

La sociedad es la que tiene que dar un paso adelante, para hablar abiertamente de este fenómeno y denunciar, todos estamos implicados desde los sindicatos, jurista, médicos, en general desde el punto de vista de la psicología social promover líneas de actuación que nos ayuden a comprender y de esta forma vigilar y prevenir este fenómeno.

## 11. Prevención

### Desde la organización

Mecanismos para hacerse a la idea de cual es el problema indicadores como el absentismo laboral, ambientes hostiles harán que pueda detectar posibles casos.

Habría que estudiar formas de mejorar entre todos las condiciones de trabajo. Instalar la democracia en las relaciones laborales y consensuar códigos éticos o políticos, como se empieza a hacer en importantes empresas norteamericanas, pues se ha demostrado que a la larga producen más beneficios.

Para el correcto diagnóstico de una situación de acoso psicológico en el trabajo, no debemos quedarnos únicamente en valorar su incidencia y/o prevalencia en la organización; si no que es necesario realizar un análisis causal de la situación, que permita conocer el origen del problema y oriente las posibles soluciones a tomar.

Una política preventiva eficaz, incluirá la evaluación de los riesgos psicosociales al mismo nivel que la de los riesgos de seguridad e higiene.

La gestión de prevención debe dirigirse a la mejora de la calidad de vida laboral, a la vez que se garantiza y defiende la dignidad de las personas en el entorno laboral.

En general, se trata de mejorar las relaciones interpersonales de la empresa, basándose éstas en el respeto mutuo y en la tolerancia. Además, podría ser eficaz: facilitar cauces para expresar las quejas de violencia, arbitrar medidas para investigar su veracidad, asegurar a los empleados que sus quejas serán escuchadas y analizadas, y que los procedimientos que se aplicaran en la toma de decisiones serán justos.

### Medidas preventivas

Recomiendan los expertos en el tema, están las siguientes:

- A) Proporcionar un trabajo con bajo nivel de estrés, alto control del trabajo, alta capacidad de decisión, suficiente autonomía temporal.
- B) Superior/es deberían desarrollar habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas del mobbing para su reconocimiento temprano.
- C) Desarrollando desde el propio centro de trabajo reglas claras sobre resolución de conflictos personales, que garanticen el derecho a la queja y al anonimato y que prevean sistemas de mediación y/o arbitraje.
- D) El entrenamiento de los trabajadores en relaciones interpersonales o los sistemas de regulación de conflictos tienen que estar dirigidos a todas las dimensiones sociales posibles en la empresa o institución.

E) Otro de los medios consiste en articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas, sin olvidar la consideración de la cultura de la empresa en la selección de personal.

F) También son muy convenientes los servicios internos de psicología.

G) Por último se debe disponer de mecanismos para lograr el amparo judicial:

La prevención de riesgos laborales, es necesaria para el control permanente de este tipo de situaciones, la participación de los sindicatos, trabajadores junto con la obligación del empresario en esas medidas preventivas son la bases para la detectar el problema.

### **Prevención: declaración y códigos de conducta**

No deben ser estereotipados y deben adaptarse a la realidad

Debe plantear ejemplos concretos de conductas intolerables

### **Prevención en la formación.**

Formación de los mandos

Selección de los mandos

Debe afectar a todos los mandos sin excepción

Debe focalizarse en los problemas reales de gestión incluyendo coaching Formación del personal (trabajadores y directivos) sobre qué es y no es el acoso psicológico, el desarrollo y las consecuencias del acoso, y formas de abordar el conflicto de forma no violenta

Formación del personal

- Debe eliminar los problemas de comprensión de las tareas y organización
- Debe focalizarse en los problemas de gestión ante situaciones difíciles
- Debe centrarse en los nuevos trabajadores y los que se reincorporan a un nuevo trabajo

Todas las medidas son complementarias.

## Desde las personas

### Lineas básicas al apoyo a las víctimas.

**a) La provisión de aportes básicos**, necesarios para enfrentarse a la situación provocada por el acoso y superar la crisis, las situaciones de ansiedad, depresión, síntomas fisiológicos.

Estos aportes básicos son:

- . Físicos: alimentación, vivienda, estimulación sensorial , ejercicio físico.
- . Psicosociales : Para satisfacción de las necesidades interpersonales (amistad, reconocimiento..) afectivas e interlocutores
- . Se debe fomentar el establecer nuevas relaciones, o recuperar algunas posibles entre los compañeros y a no descuidar las relaciones familiares y a los amigos.
- . La rehabilitación para víctimas con posible sintomatología de estrés postraumático e incluso para acosadores es necesaria.
- . Tratamiento de la víctima en cuanto a la percepción del conflicto y la estigmatización. Intervención sobre sentimientos de culpa y autoestima, así como neutralización del posible trauma.
- . Socioculturales, en la misma línea que las necesidades anteriores, se puede ayudar a recompensar su estructura social, algunas de sus costumbres, recuperar, mantener y novar su nivel cultural...

**b) Estrategias de apoyo**, acción sindical, mediante protocolos de actuación:

La persona acosada, es una persona que está sufriendo una crisis, lo que es un peligro para la salud mental de la persona e incremental su vulnerabilidad. La ayuda psicológica es fundamental intentar reducir los efectos negativos del acoso (apoyo moral, autoestima, relaciones) y facilitar el acceso a otros recursos de ayuda (sindical, psicólogo, abogado, social..). La identificación del problema y sus causas, las consecuencias y propuestas para la solución mediante cuestionarios, se obtendrá información que permitirá evaluar el caso.

Este tipo de actuaciones permiten desarrollar, además del conocimiento de la situación de acoso y causas puede haber conflicto entre las personas, pero no sea mobbing.

El protocolo, proporciona seriedad.

Disponer de un protocolo elaborado para la resolución de conflictos

Desde el punto de vista legal.

#### MEDIDAS DE PREVENCIÓN

- Evaluación de riesgos psicosociales (Art. 16.1 y 2 LPRL)
- Formación de los trabajadores y de los mandos (Art. 18 LPRL)
- Vigilancia sanitaria de los trabajadores (Art. 22 LPRL)
- Declaración del empresario (violencia interna) (Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia)
- Códigos de conducta (violencia interna) (Art. 48 LO 3/2007)
- Análisis de medidas de emergencia (violencia física): Art. 20 LPRL

#### MEDIDAS DE PROTECCIÓN

- Adscripción a un puesto de trabajo compatible (Art. 25.1. LPRL) STC 160/2007 (ante un riesgo grave, cierto y previsible)
- Adaptación del puesto de trabajo (Art. 15.1.d) LPRL)

## 13. Obligaciones para los trabajadores y trabajadoras

Corresponde a los trabajadores y sus representantes velar según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención adoptadas en cada caso para reducir y eliminar los riesgos vinculados a la violencia en el lugar de trabajo y discriminación por razón de sexo de conformidad con la formación e información recibida por el empresario.

Los trabajadores y trabajadoras con arreglo a su formación e instrucciones dadas por el empresario, deberán, según Prof. Iñaki Piñuel aconseja entre otras las siguientes:

- ✓ Cooperar con la empresa o administración pública en el mantenimiento de clima laboral saludable libre de violencia y discriminación.
- ✓ Contribuir al cumplimiento de las instrucciones que promuevan la eliminación de la violencia y la discriminación.
- ✓ Informar a su inmediato superior y/o sus representantes de aquellas situaciones que generen o puedan generar violencia o discriminación en el lugar de trabajo al objeto de su evaluación y posterior eliminación.
- ✓ Hacer ejercicio regularmente
- ✓ Pedir consejo psicológico
- ✓ Hablar con el médico de cabecera
- ✓ Vigilar la alimentación, que debe ser sana y equilibrada
- ✓ No descuidar los hábitos de sueño y descanso
- ✓ Evitar otras fuentes de estrés ocasionadas por grandes cambios en la vida (mudanzas, obras en casa, matrimonio, planes para aumentar la familia...)
- ✓ Es necesario que aumente su autoconfianza: refuerze su autoestima, mímesese, piense de forma racional, no piense en vd. como si fuese un "superhombre" (o "supermujer") capaz de controlarlo todo, deje de odiar a su acosador ya que toda esa energía centrada en el odio se la está robando a su capacidad para superar su situación
- ✓ Apoyarse en aquellas personas situadas en la periferia del problema; es decir, aquellos conocidos y amigos que quedan fuera de la influencia del acosador y sus cooperadores: otros departamentos, el dpto. de RR.HH, asociaciones profesionales...
- ✓ Es fundamental asegurarse el apoyo de su entorno familiar y social. A menudo el psicoterror afecta seriamente las relaciones conyugales y familiares, por ello es necesario que explique al cónyuge en qué consiste el "mobbing" y cómo puede ayudarlo. Se hace imprescindible incrementar la comunicación con la pareja de forma que la víctima se encuentre apoyada. Si vd. es el cónyuge puede ayudar a su pareja animándola a realizar actividades placenteras como ejercicio físico moderado, hobbies, compartiendo aficiones, cuidando especialmente la calidad y profundidad de los intercambios sexuales etc.

- ✓ La labor del cónyuge se hace imprescindible, de forma que el apoyo incondicional, el desarrollo de la empatía y el hecho de que los sentimientos de ambos sean consistentes y congruentes, aspectos todos ellos que, si bien deben existir en toda sana relación de pareja, ahora son más importantes que nunca.
- ✓ No descuidar los bienes económicos, intentar ser austero, no derrochar, establecer prioridades en los gastos desechando todo lo que pueda ser superfluo.
- ✓ Su empleabilidad laboral puede verse afectada, de modo que intente seguir formándose y abriendo nuevas puertas profesionales. No es el momento de estancarse, ni de quedarse inmovilizado por los problemas.
- ✓ Hay que considerar la situación como una oportunidad para el cambio y no como una situación insostenible y angustiada. Los psicólogos hablan de reestructuración cognitiva del "problema" al referirse a este cambio de enfoque. Es el momento de evolucionar a nivel personal desarrollando un optimismo no ingenuo (la obra de M.D. AVIA y C.VÁZQUEZ, Optimismo inteligente proporciona interesantes datos), así como habilidades sociales que quizá antes tenía descuidadas.

## 14. DATOS ESTADÍSTICOS.

### (INCIDENCIA DEL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO EN ESPAÑA.)

El mobbing busca dar luz a este problema desconocido hasta hace poco, se parte de un problema que es la población encuestada, campos significativamente pequeños, muchas de ellas hechas por teléfono, el punto de partida no es en muchos casos sólido y en muchos casos contradictorio.

Dada la agonía mental, la pérdida de autoestima y declive psicológico en que se ve incurso la víctima, en muchos casos el solo hecho de recordarlo no hace de las encuestas algo fiable, su “querer pasar página” pero de gran utilidad para campañas de prevención, sensibilización de todos los agentes implicados, y prevenir este problema laboral, las graves consecuencias personales y sociales del fenómeno.

Existe un vínculo claro entre el acoso psicológico en el lugar de trabajo y el estrés y la tensión de ciertos puestos, un mayor grado de competitividad, menor estabilidad en el empleo y una situación laboral precaria.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, según estimaciones realizadas en el año 2001 que alrededor de 800.000 personas estaban afectadas por alguna forma de acoso psicológico en su empleo actual.

Las estimaciones para España, oscilan entre un 5 % y un 11,5 % de trabajadores afectados.

Alemania cifró el coste del mobbing en el año 1995 en 100.000 millones de marcos, en Gran Bretaña se estima en 19 millones de jornadas laborales perdidas a causa del mobbing. En Suecia, entre el 10-20 % de los suicidios tienen su origen en situaciones de hostigamiento psicológico (Pérez Bilbao, 2001)

El profesor de la Universidad de Alcalá, Iñaki Piñuel y Zabala, ha dirigido una investigación denominada Barómetro Cisneros sobre violencia en el entorno de trabajo. Se trata de la primera investigación monográfica sobre el mobbing con una muestra amplia realizada en España con unas 1000 encuestas. El cuestionario Cisneros II (Cuestionario Individual sobre PSicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) realiza, por primera vez, una topografía y ordenación de las conductas de hostigamiento laboral más frecuentes en el mobbing. También se presentan, por primera vez, resultados referentes a los daños sobre la salud física y psicológica estadísticamente más significativos entre las víctimas de mobbing.

El último Barómetro Cisneros (**Cisneros XI**) realizado entre trabajadores de todos los sectores de la Comunidad de Madrid entre en el año 2008 revelan:  
Que el acoso psicológico es una realidad para 13,2 % de los trabajadores en activo. Ello supone más de 2,5 millones de trabajadores.  
En 3 años, la tasa de mobbing se ha incrementado en 4 puntos (supone un 43% más de casos que en 2006).

La crisis obliga a muchos más trabajadores a someterse al maltrato psicológico en el trabajo. Más del 70 % de los casos se han iniciado dentro del último año. Casi la mitad (42%) presenta daños psicológicos.

Los hombres superan a las mujeres como víctimas de acoso, la tasa esta en el 10,20% de las mujeres y el 15,28% hombres.

Encuesta realizada mediante cuestionario presentado en un documento escrito, distribuida internamente entre el personal perteneciente a las empresas de la muestra.

Los cuestionarios fueron devueltos de manera anónima a los aplicadores en sobre cerrado.

La investigación se desarrolló entre los meses de Octubre y Noviembre de 2008 en la Comunidad Autónoma de Madrid.

Los investigadores garantizaron desde el principio el anonimato tanto para las empresas como para los trabajadores participantes que no podrían quedar identificados de ningún modo en la aplicación del cuestionario.

La tasa de respuesta fue del 44 %, y el número de cuestionarios válidos finalmente aceptados de N=1 250.

Se utilizó como Universo el colectivo de trabajadores de todos los sectores dentro del ámbito de la Comunidad de Madrid.

La herramienta de evaluación aplicada fue el Barómetro Cisneros ABE©, compuesto por 251 preguntas multiopción que los trabajadores debían rellenar.

También reveló que el entre los tipos de acoso el mayoritario es el mobbing descendiente 64%, 18% horizontal y el 12% ascendente, que el mayor acoso se da en los mandos intermedios y que el 43% de los trabajadores acosados hablan con los compañeros en caso de ser acosado.

Causas del mobbing entre las **mujeres** son las siguientes:

- 1 LA ENVIDIA 36%
- 2 EL EXITO PROFESIONAL 26%
- 3 EL EXITO PERSONAL 20%
- 4 NO CEDER ANTE EL CHANTAJE O SERVILISMO 17%
- 5 APARECER COMO VULNERABLE 17%
- 6 REIVINDICAR MIS DERECHOS LABORALES 16%
- 7 POR RAZÓN DE GÉNERO 16%
- 8 SOLIDARIZARME CON OTROS 12%
- 9 SER DIFERENTE A LOS DEMÁS 10%
- 10 SUPONER UNA AMENAZA 9%
- 11 NO QUERER PARTICIPAR EN ILEGALIDADES O FRAUDES 9%
- 12 MOBBING MATERNAL 8%

Causas del mobbing entre los **hombres** son las siguientes:

- 1 LA ENVIDIA 30%
- 2 EL EXITO PROFESIONAL 26%
- 3 NO CEDER ANTE EL CHANTAJE O SERVILISMO 25%
- 4 REIVINDICAR MIS DERECHOS LABORALES 15%
- 5 SUPONER UNA AMENAZA 15%
- 6 EL EXITO PERSONAL 13%
- 7 SOLIDARIZARME CON OTROS 11%
- 8 SER DIFERENTE A LOS DEMÁS 11%
- 9 NO QUERER PARTICIPAR EN ILEGALIDADES O FRAUDES 9%
- 10 APARECER COMO VULNERABLE 5%
- 11 MOBBING PATERNAL 2%
- 12 POR RAZÓN DE GÉNERO 1%

La mayoría (53%) de las organizaciones no disponen de protocolos específicos de actuación ante el mobbing.

Un 20 % de las que disponen de protocolos de actuación no los aplican.  
Los trabajadores acosados abandonan el trabajo, son despedidos o trasladados.  
2 de cada 3 víctimas sienten que son abandonadas por la organización.  
No llega al 1% los casos de mobbing que llegan a los tribunales en forma de denuncias.

El acoso solo está regulado específicamente en la Ley de igualdad de género (Acoso por razón de género).

El acoso está contemplado en el anteproyecto de reforma del Código Penal pendiente de aprobación en los artículos 173 y 174.

La mayoría reclama un cambio en la regulación actual.

Un 79% reclama que al menos sea un delito laboral.

Un 67% reclama que al menos sea delito penal.

Destacar por último del Barómetro Cisneros:

**Casi un tercio ha sufrido al menos una vez mobbing en su vida laboral**

**Uno de cada diez ha sufrido acoso en varios períodos de su vida laboral.**

## 15. CONCLUSIONES

Se denomina "acoso" (a veces se utilizan también los términos "hostigamiento", "mobbing" o "violencia psicológica") a un comportamiento reiterado y desproporcionado hacia un trabajador o grupo de trabajadores que busca discriminar, humillar o amenazar a la persona acosada o minar su autoestima. El acoso, que generalmente tiene lugar dentro de la organización, puede consistir en maltrato verbal y físico, pero también adoptar formas más sutiles, como el aislamiento social. La dignidad, la capacidad profesional, la vida privada, las características físicas, el origen étnico, el género o la orientación sexual de una persona pueden ser el objeto del acoso. Se trata de un problema importante en los lugares de trabajo europeos que supone unos costes considerables, tanto para los trabajadores como para las organizaciones.

Cualquier persona puede ser víctima de acoso en una organización. Según los resultados de las encuestas, en Europa lo sufre un 5% de los trabajadores (datos del año 2005). En algunos Estados miembros de la Unión Europea, el porcentaje llega a alcanzar el 10-17% de los trabajadores.

El trabajador que sufre acoso laboral es más probable que tenga conflictos familiares, cuadro clínico depresivos, ansiosos, cuadros patológicos, tres son los aspectos según numerosos autores que se han dedicado al estudio del acoso laboral, son los grupos a estudiar, la organización, el acosador y el acosable.

Las características del acosador son las de personas mediocres, envidiosas, el acosado se caracteriza por su inocencia, autenticidad, dependencia afectiva todos ello se dan en entornos de aislamiento del exterior, improductividad, tolerados por compañeros y por la propia organización, reforzado por una sociedad individualista que en cierta forma tolera comportamientos de éxito a costa de todo vale.

El acoso laboral provoca un gran estrés en las víctimas y en sus compañeros de trabajo, familias y amigos. En algunos casos, las víctimas son incapaces de actuar con normalidad en el trabajo y en su vida cotidiana. El acoso puede producir trastorno de estrés postraumático, pérdida de autoestima, ansiedad, depresión, apatía, irritabilidad, trastornos de la memoria, trastornos del sueño y problemas digestivos, e incluso puede llevar al suicidio. Las víctimas del acoso pueden seguir experimentando estos síntomas durante años, incluso cuando el acoso ya ha cesado, crisis traumáticas que sufrirá el trabajador a lo largo de toda su vida dada su gravedad puede llegar a incapacitar al trabajador para su vida laboral.

La salud mental del trabajador se ve alterada, tanto en su capacidad laboral como en sus relaciones personales, muchas veces a pesar de que ese acoso sea lento y progresivo, pasando por diversas fases de intensidad, lo que supone una reacción cada vez más alterada en el acosado, es lo que llaman los autores perversión del conflicto.

El acosador y sus "cómplices" compañeros según van aumentando su acoso hacen que el acosado cada vez dude de sus interpretaciones del conflicto, pasando de una actitud agresiva moderada y leves alteraciones por ejemplos del sueño, a una situación de desconcierto pasando a situaciones de timidez, apocamiento.

En el ámbito de la organización, el acoso puede provocar un mayor absentismo y rotación del personal, así como una reducción de la eficacia y la productividad. Los

casos de acoso pueden acarrear asimismo costes elevados en concepto de daños y perjuicios. Es importante actuar desde el principio para evitar el acoso. En primer lugar, debe realizarse una evaluación del riesgo para definir las medidas necesarias. Entre dichas medidas cabe mencionar la elaboración de una política antiacoso, la gestión de los conflictos y la formación de líderes, la modificación del entorno de trabajo y el apoyo a las víctimas del acoso (por ejemplo, orientación e indemnización).

La pérdida de confianza, autoestima, necesidades básicas en el ser humano y la falta de apoyo social elemento tan importante para su identidad positiva conducen paulatinamente aún estado depresivo, las ganas de defenderse el trabajador cada vez son menores, su capacidad para las relaciones interpersonales y el sentimiento de incapacidad para realizar su profesión desaparecen llevan al descantes emocional conocido y analizado en este trabajo con el concepto de “burn-out” o síndrome del quemado.

El estrés en el que se encuentra el trabajador puede ser prolongado y finalizar en un estrés traumático que ya van más allá de taquicardias, ahogos, molestias terminando en accidentes de trabajo, por su falta de concentración, memoria etc. Frecuentemente diagnosticado como “trastorno ansioso-depresivo”, produce cuadros clínicos psiquiátrico y psicossomático que puede llegar a ser muy grave e incapacidad del trabajador.

Desde el punto de vista psicossocial, la elaboración e implantación de mecanismos de motivación que garanticen el reconocimiento social de los trabajadores, implantación de políticas que contengan habilidades para el desarrollo del trabajo, habilidades sociales en comunicación, asertividad, empatía y técnicas de trabajo en equipo y ante todo la prevención de riesgos laborales, especialmente los psicossociales ayudarán a que este tipo de actuaciones no aumenten en los próximos años.

Por lo que desde todos los ámbitos organizativos, sociales, compañeros “testigos mudos” en muchos de los casos, hay que poner freno a este tipo de situaciones. Se puede resumir todo lo dicho en una sola frase **TOLERANCIA CERO** y una mayor sensibilización social, un cambio de actitud en todos y unas mejores relaciones interpersonales.

## Bibliografía

- Anastasio Ovejero, Santiago Yubero y María de la Villa Moral (2011) “Acoso laboral: un enfoque psicosocial” *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, Vol. 19, Nº 1, 2011, pp. 183-205
- Junta de Castilla y León (2003) “Estudio monográfico, Acoso Psicológico en el Trabajo”. *Acuerdo de Prevención de Riesgos Laborales en Castilla y León*
- RESOLUCIÓN de 5 de marzo de 2012, del Rector de la Universidad de Valladolid, por la que se acuerda la publicación del Protocolo de actuación en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral, Universidad de Valladolid. (2012) *Boletín Oficial de Castilla y León*.
- Manuel Velázquez Fernández “Inspección de trabajo ante el acoso moral y violencia en el trabajo” (2008) *Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Vizcaya*.
- Fuertes Fuertes (2003) “Algunas hipótesis sobre el mobbing y la calidad de vida laboral en la administración de justicia”. En J. L. González (coord.), *Curso de mobbing o acoso psicológico en el trabajo (35-40)*. Valencia: STAPV-Intersindical Valencia.
- Cristobal Molina Navarrete (2001) UNA “NUEVA PATOLOGIA DE GESTION EN EL EMPLEO PUBLICO: EL ACOSO INSTITUCIONAL (MOBBING)” *Reflexiones a propósito de la sentencia del Tribunal Supremo, Sala 3.ª, Sección 6.ª, de 23 de junio AÑO XXII. Número 5436. Lunes, 10 de diciembre de 2001*
- Miguel Muñoz Portillo (2009) “La violencia en los lugares de trabajo: efectos sobre los trabajadores y la organización, Incidencias en las empresas de Castilla y León”. *Estudio monográfico*.
- “Acoso Moral en el Trabajo (2011) *Revista LZN Amagen y comunicación, edición nº 14, febrero 2011*
- Profesor Gonzalez de Rivera “El maltrato psicológico”
- Noticias del Mundo de Castilla y León “mobbing” un mal moral.
- Noticias El País.
- LA TUTELA FRENTE A LA "VIOLENCIA MORAL" EN LOS LUGARES DE TRABAJO: ENTRE PREVENCIÓN E INDEMNIZACIÓN *Aranzadi Social, n.18, 2002, págis.45-90*
- Bernardo Moreno Jiménez y Carmen Báez León (2010) “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”
- Ley 62/2003 de medidas fiscales, administrativas y de orden social, Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de todas las personas con discapacidad.
- Piñuel, I (2002) *Mobbing,” Cómo sobrevivir al psicoterror laboral”*.
- Resolución del 5 de mayo de la secretaria de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba el acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de

- Negociación sobre el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
- Código Penal, Constitución Española.
- Fernando Mansilla Izquierdo (2004) “Acoso Laboral o mobbing”.
- Ugo Ottavio Visalli (2010) “Mediación Escolar” *Estudios sobre Mediación Ley de Mediación Familiar de Castilla y León - 271*
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Estatuto del trabajador, Decreto L. 1/1995 de 24 de marzo.
- José Ángel Triguero Martínez “La Víctima de violencia de género y su modelo de protección social”
- Leymann, H. (1992). *Leymann inventory of psychological terror*.
- Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo.
- Ramón Gimeno Lahoz Tesis doctoral “La presión Laboral tendenciosa” (mobbing)
- Piñuel y Zabala (2002) La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. *Universidad de Alcalá. Instituto de Innovación Educación Educativa y Desarrollo Directivo*
- Piñuel (2008) Barómetro Cineros XI “Liderazgo Tóxico y Mobbing en la crisis económica” *Instituto de Innovación Educación Educativa y Desarrollo Directivo*.
- Miguel Muñoz Portillo Estudio monográfico, “La violencia en los lugares de trabajo”.
- Ana I. Caro Muño, M<sup>a</sup> Isabel Bonache “Un análisis práctico sobre el fenómenos del mobbing en la Universidad”. *Revista Jurídica de Castilla y León n<sup>o</sup> 20, Enero 2010*
- Anastasio Ovejero Bernal (2010) “ Psicología Socia Algunas claves para entender la conducta humana”. Editorial Biblioteca Nueva S.L.
- José Vicente Rojo y Ana M<sup>a</sup> Cervera (2005) “Mobbing o acoso laboral”. *Manual*
- Portal de Internet [www.um.es/eglobal](http://www.um.es/eglobal), [www.mobbing.nu](http://www.mobbing.nu)
- José Vicente Rojo y Ana M<sup>a</sup>. Cervera (2006) “Mobbing o acoso laboral”. *Manual*
- Manual de prevención y afrontamiento de acoso psicológico en el contexto laboral. CCOO.
- Bernardo Moreno Jiménez (Catedrático UAM) Carmen Báez León (Investigadora UAM) “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” *NIPO 792-11-088-1*
- Guía de actuación sindical contra el acoso laboral en el trabajo en el ámbito laboral de la Junta de Castilla y León.
- UNA «NUEVA» PATOLOGIA DE GESTION EN EL EMPLEO PUBLICO: EL ACOSO INSTITUCIONAL (MOBBING) 2002 Reflexiones a propósito de la sentencia del Tribunal Supremo, Sala 3.<sup>a</sup>, Sección 6.<sup>a</sup>, de 23 de julio de 2001 .

.

⋮