



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**TRES PERSPECTIVAS DEL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO:
PSICOLÓGICA, JURISPRUDENCIAL Y PREVENTIVA**

Presentado por D. Javier Escudero García

Tutelado por D. Borja Olalquiaga Aranguren

Segovia, 17 de junio de 2015

“En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesado por un tribunal”.

Heinz Leymann

ÍNDICE

	Página
JUSTIFICACIÓN	1
INTRODUCCIÓN.	2

CAPÍTULO 1

ÁMBITO PSICOLÓGICO

1.1. El acoso moral desde la psicología.....	6
1.2. Elementos subjetivos del acoso moral.....	7
1.3. Fases	9
1.4. Tipos	10
1.5. Efectos y consecuencias.....	11

CAPÍTULO 2

ÁMBITO JURÍDICO

2.1. El concepto de acoso moral en la jurisprudencia.	14
2.2. Delimitación jurídica del acoso moral en el trabajo.	15
2.3. El acoso laboral respecto de otras conductas empresariales. Conductas constitutivas de acoso moral.....	18
2.4. Bienes jurídicos lesionados.	20
2.4.1. Lesión de la dignidad de la persona	21
2.4.2. Lesión del derecho a la igualdad.....	22
2.4.3. Lesión del derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen	23

CAPÍTULO 3

ÁMBITO PREVENTIVO

3.1. La prevención del acoso moral	26
3.1.1. Evaluación del riesgo.	27
3.1.2. Factores de riesgo	27
3.1.3. Planificación preventiva	29

3.1.4. Protocolos de actuación.....	30
3.1.5. Información y formación.....	32
3.1.6. Vigilancia de la salud.....	33
CONCLUSIÓN	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
JURISPRUDENCIA CITADA.....	39

JUSTIFICACIÓN.

Mi propio interés personal, mi curiosidad por resolver dudas como saber si nos encontramos ante situaciones de acoso o ante otras conductas empresariales que no tienen nada que ver con él, qué criterios sigue la jurisprudencia para determinar si se ha producido acoso, qué aspectos tienen más relevancia para el ámbito psicológico y cuáles para la jurisprudencia, qué consecuencias puede tener, cómo se puede prevenir, etc., es lo que me ha llevado a la elección de este tema para realizar el trabajo de fin de grado. Una frase representativa de mi interés personal por investigar sobre el acoso moral es la cita Leymann que se recoge al inicio del trabajo; en dicha cita se mencionan dos elementos que son clave para entender el fenómeno: el ámbito en el que se produce el acoso, el ámbito laboral, en el que las posibilidades de control, de transparencia, son reducidas, y la gravedad extrema de las consecuencias que puede producir el acoso.

Las tres perspectivas desde las que se analiza el acoso (psicológica, jurídica y preventiva) surgen como consecuencia de una primera aproximación al fenómeno, después de ver la complejidad del tema y de que las tres perspectivas están conectadas entre sí pero no permiten un tratamiento conjunto porque desde los diversos campos científicos se persiguen objetivos concretos distintos (describir personalidades, reparar el daño psicológico, reparar los perjuicios ocasionados, eliminar factores que favorezcan su aparición...). La primera de ellas, trata de establecer un marco teórico del acoso moral: definición, partes implicadas (elementos subjetivos), fases del acoso, los diferentes tipos según la posición jerárquica que ocupa el agresor y la víctima así como las consecuencias tanto para las víctimas, como para la empresa, la familia y la sociedad. En el segundo capítulo, se da cuenta de cómo, desde el ámbito jurídico, se intenta establecer una tutela efectiva del fenómeno. Para ello, la jurisprudencia trata de establecer una definición de acoso moral que proporcione una protección eficaz para las posibles víctimas. También, a lo largo de este capítulo, se realiza un esfuerzo de diferenciación del acoso con respecto a otras conductas o comportamientos semejantes pero que en realidad no pueden ser calificadas como comportamientos acosadores, se analizan las características que exige la jurisprudencia como esenciales para que se produzca una situación de acoso moral y los bienes jurídicos lesionados como consecuencia de este tipo de conductas. En el último capítulo, se exponen una serie de medidas preventivas con el fin de combatir el acoso moral en su origen.

Con la realización de este trabajo pretendemos conseguir los siguientes objetivos:

- Generales:
 - Conocer cómo se trata el acoso moral desde distintas perspectivas interrelacionadas entre sí (ámbito psicológico, jurídico y preventivo).
 - Establecer las diferencias entre el tratamiento jurídico y psicológico del fenómeno.
 - Estudiar y analizar las medidas preventivas que deben llevar a cabo las empresas para evitar situaciones de violencia psicológica.

- Específicos:
 - Ser capaz de seleccionar un tema, estudiarlo y analizarlo, estableciendo una serie de objetivos para ofrecer una respuesta justificada frente al acoso moral.
 - Desarrollar capacidades de análisis y resolución de problemas.

Por último, con el presente proyecto se han desarrollado las siguientes competencias:

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organización y planificación
- Capacidad de gestión de la información
- Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación laboral
- Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas
- Salud laboral y prevención de riesgos laborales

INTRODUCCIÓN.

Las relaciones sociales que se generan en el seno de la organización empresarial constituyen un marco donde la práctica del acoso moral se puede desarrollar con cierta facilidad. La relevancia social que actualmente tiene el acoso moral en el trabajo ha dado lugar a estudios e investigaciones a partir de diferentes perspectivas que han puesto de manifiesto las distintas implicaciones psicológicas, sociológicas y jurídicas del complejo fenómeno. Según Vicentine (2011, p. 1) la relevancia del acoso moral en el ámbito laboral se debe a la reflexión sobre la importancia de proteger la integridad moral y humana de los trabajadores frente a los nuevos riesgos profesionales y, especialmente, a los fenómenos de violencia en el trabajo.

A partir de las relaciones sociales que surgen entre los trabajadores, se han establecido distintos conceptos que hacen referencia a la violencia en el trabajo. La violencia en el ámbito laboral es una de los riesgos psicosociales más importantes y afecta de forma directa tanto a la salud mental como a la física de los trabajadores. Hoy en día utilizamos el concepto de acoso moral en el trabajo ("*mobbing*") cuando nos referimos a la "violencia psicológica que uno o varios individuos ejercen sobre otro trabajador con el ánimo de provocar disfuncionalidades en el desarrollo de su prestación laboral hasta llegar al agotamiento de su capacidad productiva" (Vicentine, 2011, p. 2). El modo de actuar de los agresores se caracteriza por la ausencia de ética en las relaciones que surgen entre los empleados así como la falta total de respeto hacia la dignidad de las personas.

Se puede decir que se ha intentado abrir un camino para afrontar de manera adecuada la confección de un marco jurídico con plenas garantías para tutelar los intereses de los trabajadores que se vean afectados por el acoso moral, con el objetivo de que puedan encontrar una protección eficaz frente a los riesgos existentes en su entorno laboral.

El acoso moral en el trabajo ha pasado a considerarse como una patología sociolaboral característica que necesita una tipificación y una respuesta por parte de los jueces y tribunales de justicia. La relevancia jurídica del acoso moral, demostrada en la infinidad de sentencias

judiciales dictadas al respecto en los últimos años, hace necesaria una solución normativa que clarifique dicho fenómeno.

CAPÍTULO 1

ÁMBITO PSICOLÓGICO

1.1. EL ACOSO MORAL DESDE LA PSICOLOGÍA.

El acoso moral es un fenómeno complejo y pluriofensivo que puede ser investigado desde diferentes perspectivas. Sin embargo, con el fin de formar una definición de acoso moral en el trabajo, es preciso partir de la caracterización elaborada por la psicología del trabajo, pues es la disciplina que primero ha manifestado la gravedad del daño psicológico que puede provocar el acoso moral en las personas y la necesidad de reprimirlo y prevenirlo dentro del ámbito laboral (Vicentine, 2011, pp. 17-18).

Debemos iniciar este estudio con una precisión terminológica. Al ser un anglicismo, algunos investigadores de éste fenómeno hablan de hostigamiento moral, otros de acoso psicológico, otros de acoso moral, etc. Con Lorenzo (2007, p. 14), preferimos el término acoso moral ya que recoge de manera más amplia y comprensiva los daños psicológicos y morales que producen en la víctima producen, de forma inevitable, las acciones de acoso. Cubillo (2008, p. 25), sin embargo, considera que el término más adecuado es el de “acoso laboral” porque es un término breve y expresivo que “recoge los dos aspectos básicos del concepto de acoso moral: conducta de hostigamiento y entorno laboral”.

La investigación psicológica del acoso tiene su foco principal en el estrés somático y en las consecuencias psicológicas que puede tener para la víctima, tratando de observar a partir de qué intensidad las conductas de acoso moral producen enfermedades psicológicas en el trabajador. Así, el concepto psicológico de acoso moral se construye en torno a la producción del daño psicológico, sus causas y consecuencias, poniendo especial énfasis en los daños psicológicos derivados de las conductas de hostigamiento (Vicentine, 2011, p. 18). Sin embargo, otros investigadores como Iñaki Piñuel (2010) o Vanessa Abrines (2005) opinan que el daño no es un requisito indispensable para que haya acoso moral. Estos autores entienden que mantener un excesivo rigor en el requisito del daño podría tener un resultado discriminatorio consistente en dar un diferente trato jurídico a distintas víctimas, ya que cuanto mayor sea la resistencia de la víctima, menor será su protección jurídica (Cubillo, 2008, p. 25).

El término “mobbing” fue acuñado por Heinz Leymann (1996), tomando como referencia el verbo inglés *to mob* que en castellano significa acosar, asediar o atacar. Leymann es uno de los investigadores más importantes del fenómeno del acoso moral y lo definió como:

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 logra que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo (Escudero y Poyatos, 2005, p. 55).

El acoso moral, según Leymann, es un proceso de destrucción compuesto de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada podría parecer que no tiene importancia, pero cuya constante repetición tiene efectos perjudiciales para el trabajador víctima del acoso; así el autor concreta que el acoso debe ser recurrente y sistemático al menos una vez por semana y durante un periodo de más de seis meses.

Otra de las investigadoras más populares del fenómeno del acoso moral es Marie France Hirigoyen (1999). La psicóloga francesa lo define como “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición, o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”. Es una violencia que en pequeñas dosis no se advierte pero que, sin embargo, es muy destructiva. Los ataques por separado no son realmente graves, pero el efecto acumulativo de los ataques frecuentes y repetitivos es lo que constituye la agresión. Resulta interesante el criterio de clasificación de los conflictos ofrecido por Hirigoyen, según si produce o no consecuencias psicológicas en el trabajador; la propia autora considera este criterio como ilustrativo a la hora de servir como referencia para comprender mejor la amplia gama de agresiones psíquicas en el medio laboral, entre las que se encuentra el acoso moral.

En España, el psicólogo Piñuel (2005, p. 52) define el acoso moral como

el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador de otro u de otros compañeros, subordinados, o jefes que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad humana del trabajador.

El acoso moral se refleja en una serie de comportamientos, palabras o gestos cuyo objetivo es atentar contra la dignidad o la integridad física o psíquica de la víctima, lo que provoca que el clima laboral se vea afectado de forma negativa e incluso se pone en peligro tanto el puesto de trabajo de la persona afectada así como su salud. Lo que caracteriza al acoso moral es la presión psicológica sistemática y prolongada que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su dignidad personal y aislarlo del resto de trabajadores con el fin de perturbar su vida laboral y conseguir su autoexclusión de la misma.

Se trata de ataques sistemáticos y reiterados que evidencian la existencia de una conducta hostigadora persistente en el tiempo materializada a través de diferentes actos como amenazas de violencia física, insultos, gritos, difusión de rumores falsos sobre la víctima, etc. La frecuencia y la reiteración de los ataques son factores que demuestran la existencia de un plan preconcebido con el objetivo de producir un daño psicológico o físico en la víctima.

En definitiva, el criterio psicológico queda situado en la sistemática reiteración y en la producción de un daño en la persona de forma intencional a través de una serie de actos, de distinta naturaleza, que se producen a lo largo de un periodo de tiempo concreto (Vicentine, 2011, pp. 19-23).

1.2. ELEMENTOS SUBJETIVOS DEL ACOSO MORAL.

Para que se produzca una situación de acoso moral es necesaria la concurrencia de tres elementos fundamentales: el agresor, la víctima y la organización. Pese a que esta afirmación es compartida por todos los autores, existen diferencias en cuanto a la importancia dada a cada uno de esos elementos. Hirigoyen (1999), Babiak (1995) o Rayner (1997) hacen más

hincapié en la personalidad del agresor; otros como Frese (1982), hacen recaer la carga explicativa del proceso en las características de la víctima, y finalmente, autores como Schuster (1996) o Vartia (1996), defienden que la causa del acoso son las características de la organización. A continuación se analiza por separado cada elemento (Olmedo y González, 2006, p. 110 y 111).

- A) El sujeto activo o agresor, es una persona generalmente envidiosa, psicópata, sin sentido de culpabilidad, con complejo de inferioridad, cobarde, etc. Estos sujetos suelen rodearse de personas sumisas o mediocres. Son personas poco brillantes en su trabajo pero con una gran capacidad manipuladora e incluso en ocasiones agresiva (Piñuel, 2005, p. 114). Según Cubillo (2008, p. 31) el perfil del acosador está formado por tres ingredientes principales como son: “el trastorno de la personalidad, la relajación de la conciencia moral y la mediocridad”. De lo que surgen diferentes modelos, según la dominancia de un ingrediente u otro: el sujeto trastornado, el sujeto malo y el sujeto limitado.

Una opinión distinta es la que tiene Castellano (2004, p.37), ya que según él, la personalidad del agresor se ajusta únicamente a dos modelos. En primer lugar, el individuo psicossomático frío, inteligente y calculador, capaz de meditar su estrategia para poder determinar el resultado final. Sufre el mínimo desgaste personal. En segundo lugar, el individuo con un nivel de neuroticismo relativamente alto. Es una persona insegura, con mala capacidad de adaptación y cuyas reacciones son desproporcionadas en relación con el hecho sucedido.

- B) La víctima o sujeto pasivo, es la persona sobre la que recae la conducta hostigadora del agresor con el fin de desestabilizarla.

En este caso, al contrario del anterior, según ANEPA (Asociación Nacional de Entidades Preventivas) no existe un perfil claro de la víctima, aunque eso no quiere decir que por sus rasgos de personalidad, edad, actitud, etc. unas personas sean más vulnerables que otras en situaciones de acoso moral (Cubillo, 2008, p. 32).

Para otros autores, sin embargo, sí existe un perfil determinado de víctima como son mujeres entre 35 y 45 años, autoexigentes, autónomas, con iniciativa, con capacidad de trabajo y con buena imagen (Martínez, Irutia, Camino, Torres y Queipo, 2012, p. 8).

- C) Por último, el entorno laboral desde el punto de vista psicológico, es el hábitat que hace posible que el acoso moral surja y sobreviva. Leymann llegó a afirmar que la principal causa del acoso habría que buscarla en la organización.

La estructura de la organización empresarial es el aspecto más importante a la hora de tratar el fenómeno, ya que en las organizaciones desestructuradas y deshumanizadas es más probable que surja el acoso, mientras que en aquellas donde la dignidad de los trabajadores es un valor vigente y el trabajo está bien repartido y programado es más complicado que se originen situaciones de ese tipo.

Una visión particular sobre los elementos del entorno laboral que, independientemente del tipo de empresa, favorecen la aparición del acoso moral es la que ofrece González de Rivera (2002 en Olmedo y González, 2006, p. 114), destacando tres circunstancias: primero, el asilamiento de la víctima, limitando su acceso a la información dentro de la organización; segundo, la desvinculación de un grupo en el que se reconocen unos a otros, lo que se entiende como traición a la dinámica del grupo, por lo que el individuo es perseguido; y

tercero, la improductividad, siendo más frecuente en empresas que tienen como valores prioritarios el poder y el control.

1.3. FASES.

Una vez analizados los elementos implicados en el acoso moral, el siguiente paso sería la obtención de una descripción de cómo evoluciona tal proceso. Para Luna, Yela y Antón (2003, p. 28) es complicado fijar un desarrollo temporal común para todos los casos de acoso moral en el trabajo que permita fijar una serie de fases que incluyan desde su comienzo hasta su desenlace.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), siguiendo la propuesta de Leymann (1990), señala cuatro etapas sucesivas en las que se empieza a hablar de un mero conflicto laboral que va empeorando con el tiempo y que necesita de la intervención de los superiores o directivos de la empresa para revertir la situación (NTP 476, 1998):

1. Fase inicial.

Los conflictos son habituales en las organizaciones empresariales, ya sea por motivos relacionados con la organización del trabajo o bien, por problemas de actitud, comportamiento, etc. entre las personas que conforman la empresa. Normalmente, este tipo de conflictos se resuelve de forma satisfactoria por las partes implicadas. Cuando no es así y el problema se convierte en algo crónico, debido al “enredo” de la situación, aparece una segunda fase (Domínguez, Osana y Rodríguez, 2011, p. 12).

2. Fase de “mobbing”.

En esta fase, la parte activa del conflicto comienza a anular psicológicamente a la víctima, utilizando conductas constitutivas de acoso moral. Lo que comienza como un desprestigio profesional o personal, puede llegar incluso a la agresión física (Domínguez, Osana y Rodríguez, 2011, p. 13).

Un problema que se origina entre dos personas, puede dar lugar a un conflicto de varias personas contra otra, prolongándose en el tiempo debido fundamentalmente a la negación de lo que está sucediendo por parte de las personas implicadas, compañeros, sindicatos o superiores.

3. Fase de intervención de la empresa.

Esta fase del acoso moral depende de tres factores, según recoge la NTP 476 (1998, p. 4): “el lugar, la legislación y el estilo de dirección de la empresa”. En relación a estos factores, la empresa tomará una serie de medidas encaminadas a la resolución del conflicto o, más frecuentemente, a deshacerse del origen del conflicto (bajas médicas e incluso el despido), que generalmente suele ser la víctima. A partir de este punto, se estigmatiza al acosado, no tiene compañeros donde apoyarse ya que piensan que es la causa del problema y poco a poco, se le considera un indeseable dentro de la organización (Domínguez, Osana y Rodríguez, 2011, p. 14).

4. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

Se alterna el trabajo con tiempos prolongados de baja o se le excluye de forma permanente del mundo laboral asignándole una pensión por incapacidad.

El problema ha adquirido tal envergadura que tiene consecuencias físicas, psíquicas y sociales para el trabajador.

1.4. TIPOS.

Los diferentes tipos de acoso moral, atendiendo a la relación que vincula al acosador y al acosado, pueden ser: acoso moral descendente, acoso moral ascendente o acoso moral horizontal.

El primero de ellos, también llamado "*bossing*", es el que se realiza por parte de un superior jerárquico (ya sea el empresario, sus delegados o representantes) hacia un subordinado. Este tipo de acoso se produce gracias a la posición jerárquica superior que ocupa el sujeto activo con respecto del sujeto pasivo en la organización (STSJ Castilla-La Mancha, 30/05/2007). El "*bossing*" es la forma de acoso moral más frecuente en las empresas y suele ser la que produce un mayor daño psicológico al trabajador, debido, por un lado, al desprecio que sufre por parte de la organización y, por otro, a la indiferencia mostrada por sus compañeros de trabajo, testigos del abuso que sufre el trabajador pero que callan por miedo y temor a posibles represalias contra ellos.

Caso contrario es el acoso moral ascendente. Este tipo de acoso es menos habitual y se lleva a cabo por parte de los subordinados hacia el superior jerárquico (STSJ Galicia, 12/09/2002). Un caso típico donde se produce este tipo de acoso es en los procesos de fusión de empresas, donde los trabajadores pasan a recibir órdenes de un superior distinto proveniente de la otra empresa; también se puede dar cuando el nuevo superior jerárquico es de menor edad que el antiguo jefe o que los propios subordinados, lo que genera la envidia del resto de la plantilla. En estos casos, puede existir una actitud recelosa que puede derivar en un boicot por parte de los trabajadores debido al cambio producido en la empresa, asumiendo un comportamiento que repercute de forma negativa sobre el nuevo jefe (Escudero y Poyatos, 2004, p. 107).

La principal diferencia del acoso moral ascendente con los otros tipos radica en que la actuación del acosador o acosadores está limitada, ya que el superior tiene una serie de instrumentos como medidas organizativas y sancionadoras, que en teoría, le permiten defenderse mejor de los ataques recibidos (Vicentine, 2011, p. 73).

En el último tipo de acoso, el horizontal, el elemento jerárquico desaparece. El acoso se produce entre compañeros, ya sea de manera individual o colectiva, que ocupan el mismo nivel jerárquico en la empresa.

El doble fin que persigue conseguir el acosador es, por un lado, su continuidad en la empresa durante el mayor tiempo posible y, por otro, el estar mejor situado de cara a posibles ascensos (STSJ Andalucía, 18/07/2007). También se puede dar por otros motivos como envidia o rechazo por sus características de etnia, religión, ideología, etc. En el caso de la envidia se suele dar en situaciones en las que el acosado tiene unas mayores cualificaciones profesionales que el acosador, por lo que es percibido como un oponente y se intenta que abandone la empresa. Lo mismo ocurre en el caso de la competitividad, en la que dos trabajadores intentan conseguir un mismo puesto de trabajo (Vicentine, 2011, p. 73 y 74).

1.5. EFECTOS Y CONSECUENCIAS.

El conjunto de síntomas que suelen presentar las víctimas de acoso moral son muy estereotipados. Básicamente, cuando se inicia el acoso se afecta a la salud de la persona y produce ansiedad o estrés; si el acoso persiste, se puede originar una depresión en la víctima hasta llegar incluso a trastornos psicosomáticos como vértigos, problemas digestivos, endocrinos, etc. Con el paso del tiempo, los síntomas de estrés pueden transformarse en un trastorno físico, pudiendo dejar secuelas que van desde un estrés post-traumático hasta cambios duraderos de personalidad. Otros efectos pueden ser la desilusión, la pérdida de sentido de la vida, etc. pudiendo provocar cambios en el carácter de la persona. (Méjica, 2005, p. 50).

Generalmente, las consecuencias sobre la salud de la víctima dependen de la intensidad de la agresión, de la duración del acoso y de la vulnerabilidad de la víctima. Respecto a los síntomas clínicos mencionados, cabe destacar las siguientes fases (Olmedo y González, 2006, p. 116 y 117):

1. Estado de autoafirmación: la víctima detecta el conflicto, e interpreta que tiene razón y que todo ha sido un mal entendido.
2. Estado de desconcierto: la víctima empieza a percibir el acoso. Le invaden las dudas, no sabe qué está pasando, intenta justificar la situación y darle una explicación, etc.
3. Estado de indefensión: la víctima se esfuerza por agradar, realiza tareas que no son las suyas... sin obtener a cambio ningún beneficio, lo que genera indefensión e impotencia que culmina con la aparición de un estado depresivo.
4. Estado traumático: en el caso de que el acoso persista, la víctima se convierte en una persona vulnerable e impulsiva.

A partir de aquí, las víctimas pueden reaccionar de dos formas distintas: someterse y aceptar la dominación, o bien rebelarse y combatir, con el fin de abandonar la empresa.

5. Estado de estabilización crónica: tanto si se acepta la dominación como si se marcha de la empresa, puede persistir en la víctima un sentimiento de desvalorización y falta de autoestima que puede incrementar de forma negativa el estado depresivo de la víctima. En algunos casos, el alejamiento físico de su agresor supone una liberación.

Las consecuencias del acoso moral no solo repercuten en la víctima, sino que también afecta a la organización empresarial, a la familia, así como a la sociedad (Luna, Yela y Antón, 2003, pp. 69-83). Las consecuencias para la empresa pueden ser muy variadas, como la reducción en el rendimiento de los empleados, la no atención correcta a los clientes, la baja calidad del producto, etc., lo que repercute de manera negativa en la imagen y credibilidad de la empresa. Los canales de comunicación en el entorno laboral también se ven afectados, por lo que las relaciones sociales con el personal de la empresa se ven alteradas. El número de clientes de la compañía se verá reducido, mientras que aumentará el tiempo que se pierde en bajas laborales, accidentes, enfermedades, etc.

Otro efecto importante es el incremento del absentismo laboral, producido principalmente por causas como la existencia de un mal clima laboral, falta de expectativas y de mejora dentro de la empresa, inseguridad, baja motivación... Además, el absentismo tiene otras consecuencias como el aumento de la rotación, la necesidad de formar a nuevos trabajadores así como el tiempo necesario de adaptación del nuevo trabajador a su puesto de trabajo. Todo ello repercute en la difusión de rumores en la empresa, el clima laboral se enrarece y la producción disminuye.

El entorno familiar de la víctima se ve afectado de una manera indirecta, ya que la actitud y el carácter de la persona que sufre el acoso se vuelve agresivo e irascible. Se pierde el interés y la ilusión por los propósitos comunes en familia al igual que se desatienden las responsabilidades familiares. Todo ello puede ocasionar la aparición de problemas psicológicos en los demás miembros de la familia incluidos los hijos, pudiendo desembocar en la separación de la pareja.

El acoso laboral también tiene importantes consecuencias para la sociedad, suponiendo una pérdida de la fuerza de trabajo así como de población activa; el aumento del gasto público destinado al pago de bajas laborales de los trabajadores, incapacidades y jubilaciones y el aumento de los recursos sanitarios.

CAPÍTULO 2

ÁMBITO JURÍDICO

2.1. EL CONCEPTO DE ACOSO MORAL EN LA JURISPRUDENCIA.

La construcción de un concepto jurídico de acoso moral que resulte operativo no es una tarea fácil que pueda ser resuelta con la simple traslación de las nociones psicológicas. La Psicología se centra, principalmente, en la producción del daño, sus causas y consecuencias, mientras que el ámbito jurídico centra su atención en la protección de la integridad moral y de la dignidad de la persona, independientemente de que se produzca o no un daño psicológico. Las resoluciones judiciales intentan elaborar una definición de acoso moral, a partir de los diferentes supuestos planteados en cada caso, con el objetivo de dar una protección eficaz a las víctimas.

La jurisprudencia ha generado diversos conceptos sobre el acoso moral. Vicentine (2011, p. 39), los clasifica en dos grandes grupos: por un lado los pronunciamientos que exigen la existencia de un daño efectivo en la víctima, la sistematicidad y la prolongación de la violencia y, por otro lado, la intencionalidad, lesiva o no de los actos de acoso moral.

Tomando como referencia el primer punto de vista, la SJS nº33 Madrid, 18/06/2001, define el acoso moral como las

situaciones de hostigamiento a un trabajador frente al que se desarrollan actitudes de violencia psicológica de forma prolongada y que conducen a su extrañamiento social en el marco laboral, le causan alteraciones psicosomáticas de ansiedad y, en ocasiones, consiguen el abandono del empleo al no poder soportar el estrés al que se encuentra sometido.

En esta sentencia se aprecian de forma clara los elementos de hostigamiento, de violencia, persistencia y finalidad, de causar un daño psicológico en la víctima o afectar a su empleabilidad.

La inclusión de los daños psíquicos como un elemento característico del acoso moral tiene su origen en los primeros pronunciamientos judiciales sobre este fenómeno, que consideraban las lesiones psíquicas como un accidente de trabajo (STSJ Navarra, 30/04/2001), lo que excluye de los tribunales los supuestos en los que, a pesar de constituir un acoso moral en el trabajo, no encajan en los parámetros marcados por la Psicología. Por ello, la jurisprudencia debe valorar las conductas y no sólo los daños ocasionados, que pueden concurrir o no y dependen de múltiples factores como son la personalidad, el apoyo familiar, el tiempo de reacción, etc.

Desde el otro punto de vista, existen sentencias en las que se presta mucha importancia a la intencionalidad dañina, como por ejemplo la STSJ Asturias, 20/07/2007, en la que se define el acoso moral como

el deliberado y continuado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador o trabajadora por parte de uno o varios compañeros, incluido muy frecuentemente el propio jefe, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización o empresa.

En este mismo sentido la STSJ Madrid, 24/04/2006, lo define como

una conducta de sistemática y prolongada presión psicológica que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su comunicación con los demás y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir que, perturbada su vida laboral, se aleje de la misma provocando su autoexclusión.

Así pues, lo que caracterizaría al acoso es la prolongada y sistemática presión psicológica a la que se somete al trabajador con el fin de perturbarle y excluirle. Precisamente, esta intencionalidad de causar un daño sobre la víctima permite unificar la infinidad de actos que pueden expresar una conducta acosadora, confiriéndole unidad al conjunto de actos que pueden formar el acoso moral (Vicentine, 2011, p. 43).

Junto a esta construcción conceptual existe la contraria, es decir, la que considera que la intencionalidad en el acoso moral es algo accidental. La intencionalidad significa que las conductas acosadoras corresponden a un plan que puede ser explícito o implícito (STSJ Canarias, 12/02/2008), es decir, en algunos casos la intención es manifestada por el acosador y en otros, la intencionalidad no es explícita y el acosado no la conoce, solamente aprecia un cambio de actitud cuyo origen desconoce, señalando a tal efecto la STSJ Madrid, 23/01/2007, que “no puede, en este orden de cosas, confundirse el acoso moral con los conflictos, enfrentamientos y desentendidos laborales en el seno de la empresa por defender los sujetos de la relación laboral intereses contrapuestos”. Sea como fuere, lo explícito o implícito de la intencionalidad no tiene relevancia, pues lo verdaderamente importante es su existencia.

Las resoluciones judiciales que se han producido a lo largo de los años han ido perfilando los elementos objetivos y subjetivos que forman el acoso moral. De todos ellos, la doctrina judicial configura el acoso moral en base a cuatro características: conductas típicas, contexto laboral, reiteración y daño psíquico. Estos cuatro elementos son esenciales para poder distinguir situaciones de acoso moral de otro tipo de supuestos que se den dentro de una organización. Aún así como se ha dicho al principio del epígrafe, lo realmente trascendente para el ámbito jurídico es la protección de los bienes jurídicos protegidos por la Constitución Española (CE) y que se pueden ver lesionados por el acoso moral. La STSJ Cataluña, 28/11/2001, hace referencia a ello y señala que el trato denigrante que sufre la víctima del acoso moral viola los derechos que protege el artículo 15 de la CE.

2.2. DELIMITACIÓN JURÍDICA DEL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.

La jurisprudencia española ha establecido una serie de requisitos para que se produzca una situación de acoso moral en el trabajo. En la STSJ Galicia, 23/11/2012, se señalan las cuatro características definitorias del acoso moral:

a) Conductas típicas.

La jurisprudencia se refiere a esas conductas típicas como “el hostigamiento, persecución o la violencia psicológica hacia el trabajador” (STSJ Asturias, 20/07/2007). Se trata de conductas antijurídicas que se pueden llevar a cabo mediante medidas organizativas, actuaciones que impidan la comunicación y el aislamiento de la víctima, y el desprestigio profesional y personal. Estas formas de manifestar el acoso moral deben valorarse de forma global y nunca de forma aislada.

Entre otros criterios, las conductas de acoso moral pueden ser clasificadas según las siguientes categorías (Vicentine, 2011, pp. 55 y ss):

- 1.- Actos de sabotaje laboral: obstáculos que impiden el normal desenvolvimiento del trabajador en su puesto de trabajo. Algunos ejemplos son la asignación de tareas repetitivas e inútiles, que sean de categorías profesionales inferiores a la suya, etc.
- 2.- Aislamiento: el hostigador intenta impedir que el acosado se relacione socialmente dentro de la empresa.
- 3.- Descalificaciones: el acosador pretende destruir la reputación, tanto personal como profesional, de la víctima.
- 4.- Violencia: el maltrato psicológico puede ir acompañado de ofensas verbales como insultos, e incluso en ocasiones de violencia física.

El poliformismo del acoso moral dificulta la delimitación de los comportamientos susceptibles de integrar la conducta acosadora y, por lo tanto, aconseja tener cierta flexibilidad para no cerrar el conjunto de actos a tener en cuenta (Jurado, 2008, p. 69).

b) Contexto laboral.

El acoso moral en el trabajo es un subtipo concreto de acoso que se desarrolla en el ambiente laboral, lo que permite diferenciarlo de otro tipo de fenómenos que se llevan a cabo en otros ámbitos sociales, como el acoso inmobiliario o familiar. Se trata de un hostigamiento que sufre una persona como consecuencia de su relación laboral, proveniente de otra u otras personas con las que se relaciona en el lugar de trabajo. La importancia del contexto laboral viene dada porque una de las principales causas de que se produzca el acoso moral son las deficiencias en el plano organizativo. Así pues, una organización donde rige la arbitrariedad, donde las funciones no están claras, donde no existen reglas de funcionamiento... es, sin duda alguna, un contexto propicio para la aparición y desarrollo de situaciones de acoso moral (Vicentine, 2011, p. 63).

Otro elemento clave en la aparición del acoso moral es la posición de superioridad que generalmente ocupa el agresor frente a la víctima, es el tipo de acoso más común y se denomina acoso moral descendente. Aunque esto no es siempre así, ya que existen situaciones en las que el acoso moral se lleva a cabo por parte de compañeros que ocupan una misma posición jerárquica en la empresa que la víctima (acoso moral horizontal) o incluso por parte de un subordinado hacia un superior jerárquico (acoso moral ascendente).

c) Carácter sistemático, reiterado y/o continuo.

La reiteración y continuidad en la conducta abusiva durante un determinado periodo de tiempo es una característica esencial para que se dé una situación de acoso moral, por lo que no basta solamente con un acto aislado, sino que se tiene que dar una sucesión de comportamientos a lo largo de un periodo de tiempo más o menos extenso. Semánticamente, el término "acoso" hace referencia a un comportamiento que tiene cierta continuidad en el tiempo, pero, al margen de cuestiones terminológicas, un factor característico del acoso es la frecuencia y la duración de los hechos, esenciales ambos para diferenciar el acoso moral de un mero conflicto laboral (Jurado, 2008, p. 6).

Como ya hemos dicho, el acoso moral en el trabajo se caracteriza por la reiteración de una serie de hechos, de distinta naturaleza, que se producen a lo largo de un periodo de tiempo. Dicha reiteración constata un plan preestablecido con el objetivo de causar un daño en la víctima, evidenciado por la reincidencia de la conducta y por la realización de varios actos conjuntos, complementarios entre sí, para lograr la finalidad perseguida.

La sujeción a un parámetro temporal preciso, como establece Leymann (al menos una vez por semana y durante más de seis meses), carece de importancia desde el punto de vista de la salud y seguridad en el trabajo, cuyo eje no es la producción y la reparación del daño, sino su prevención, es decir, evitar que el daño se produzca. Por otro lado, lo relevante desde la perspectiva psicológica es la valoración del daño psíquico producido en la víctima, mientras que desde un punto de vista jurídico, lo importante es la vulneración de los bienes jurídicos de la persona, para lo que se ha de tener en cuenta la reiteración y prolongación en el tiempo del acoso, pero no su predeterminación exacta.

Por último, la permanencia en el tiempo y la reiteración de las conductas de acoso moral no sólo pueden agravar las consecuencias de comportamientos censurables por sí mismos, sino que hace que otros hechos u actos lícitos, singularmente considerados, adquieran una dimensión reprochable por evidenciar un propósito lesivo contra una persona (Serrano, 2005, pp. 28 y 29 en Vicentine, 2011, pp. 60-63).

d) Daño psíquico.

El principal objetivo que se busca con este tipo de comportamiento es el de causar un daño en la víctima. Se quiere llevar al acosado a una situación extrema, en la que se den dos posibles soluciones: la primera es el abandono de forma voluntaria de la empresa y la segunda, es la renuncia del trabajador a sus derechos laborales, como por ejemplo el de la promoción.

Es importante plantearse si la calificación de un acto como acoso moral requiere la producción efectiva de un daño en la víctima o si simplemente basta con poner en peligro sus bienes jurídicos protegidos, pero siempre teniendo en cuenta que la producción de los daños depende en gran medida de las características personales de cada individuo, es decir, el acoso moral no tiene las mismas consecuencias para unos que para otros. Ahora bien, las conductas de acoso moral afectan a la integridad del trabajador, no pudiéndose negar que el daño moral está íntimamente relacionado con el acoso, pues su finalidad es atacar la integridad moral de la víctima.

La conducta de acoso moral es antijurídica, pero para ello no se exige la producción de un daño porque es un atentado contra la integridad moral del trabajador. Pero en el caso de que se produzcan daños, éstos no son irrelevantes jurídicamente, sino todo lo contrario. Lo que no puede olvidarse es que el resultado lesivo de las conductas de acoso no forman parte del concepto de acoso moral, por lo que no es preciso que ocurran para que dichas conductas y comportamientos se puedan calificar como acoso moral (Vicentine, 2011, pp. 65-67).

Así pues, el acoso moral supone un atentado contra la integridad moral y la dignidad del trabajador, independientemente de que se produzca un daño efectivo, de modo que la lesión constituye un elemento subjetivo en la definición del acoso moral, pues lo que resulta reprochable del acoso moral es tu atentado contra los derechos fundamentales de la persona (Serrano, 2005, pp. 27 y 28 en Vicentine, 2011, p. 67).

2.3. EL ACOSO LABORAL RESPECTO DE OTRAS CONDUCTAS EMPRESARIALES. CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO MORAL.

Es importante tratar de distinguir entre un incorrecto ejercicio del poder de organización del empresario, que da lugar a una defectuosa gestión de la empresa, pudiendo derivar en supuestos de acoso, de lo que podríamos denominar conductas empresariales, expresión que engloba aquellos comportamientos del empresario en una relación más directa y personal con los trabajadores. El fin que persigue el empresario con las acciones abusivas es beneficiar sus intereses empresariales aprovechando al máximo la fuerza de trabajo de sus empleados, mientras que con el acoso, se pretende causar un daño al trabajador (STSJ Madrid, 25/02/2008).

El INSHT hace un esfuerzo por delimitar las conductas empresariales que no son constitutivas de acoso moral y para ello en la NTP 845 (2009) cita varios ejemplos:

- Un hecho violento puntual y singular
- Acciones irregulares dentro de la organización que afecten a un colectivo
- Presión de exigir lo pactado o establecido en las normas
- Un conflicto
- Críticas justificadas o constructivas
- La supervisión y autoridad dentro del respeto al trabajador
- Los comportamientos arbitrarios o autoritarios que afecten a la colectividad

La STSJ Madrid, 16/05/2007, señala otra serie de supuestos, en la misma línea que los anteriores, como son la poca flexibilidad en los horarios para poder compatibilizar la vida laboral y personal o la competitividad que se produce en el interior de la empresa. Estos supuestos no se pueden considerar como acoso moral ya que no cumplen con dos características esenciales: la reiteración y la intencionalidad.

También existen una serie de situaciones similares al acoso moral en el trabajo, pero distintas del mismo, que no constituyen ninguna situación de acoso. Estas situaciones similares se pueden clasificar en tres categorías, (Cubillo, 2008, pp. 50-53):

- 1) Situaciones definidas por la concurrencia de conductas irregulares por parte de los sujetos involucrados:
 - a. Extralimitación en el poder de dirección del empleador: es lo que la STSJ Extremadura, 20/03/2003, define como “otros posibles desafueros cometidos por el empresario ejercitando de forma abusiva sus poderes de dirección y organización”.
En términos de la STSJ Navarra, 24/12/2002, los excesos del empresario en el ejercicio del *ius variandi*, que nace del contrato de trabajo, sólo constituyen acoso moral al convertirse en *iter criminis* que daña los derechos del trabajador.

La SJS nº33 Madrid, 18/06/2001, aporta dos criterios para poder distinguir entre el acoso moral y el ejercicio abusivo del poder de dirección del empleador:

-La finalidad perseguida: el objetivo del acoso moral es dañar al trabajador, mientras que el ejercicio abusivo del poder de dirección busca favorecer los intereses del empresario.

-Efectos perjudiciales provocados: el acoso moral menoscabaría la integridad física del empleado y el abuso del poder de dirección perjudicaría los derechos laborales del mismo.

- b. Modificaciones de las condiciones de trabajo: buscando el perjuicio del trabajador pero siempre que no sea una estrategia tendenciosa y reiterada, como son traslados, escasez de medios, cambios de horario, etc.
- c. Tensiones laborales ordinarias: en esta categoría se englobarían todas las discrepancias derivadas de la ambición y la competitividad que surgen en el entorno laboral, así como los desacuerdos propios de la convivencia, pero sin que en ningún momento supongan una estrategia de acoso sistemático dirigido a un fin.

2) Situaciones en las que se produce un daño psicológico en la víctima:

- a. Estrés laboral: se entiende como un estado psicológico que forma parte del proceso recíproco entre el trabajador y su entorno profesional (Velázquez, 2005, p. 69)
- b. *Burn out*: popularmente conocido como el síndrome de “estar quemado”. La jurisprudencia anglosajona lo define como una situación patológica en la que el profesional entra en una espiral de desmotivación, desinhibición irregular, falta de concentración y pérdida de rendimiento, como consecuencia de estímulos negativos impactantes sobre su personalidad que se producen en el trabajo. El *burn out* no deriva únicamente de situaciones estrictamente estresantes, sino también de entornos endogámicos, rutinarios, con escasas posibilidades de promoción, etc.

En el *burn out* el comportamiento de los compañeros y jefes influye, pero lo verdaderamente determinante es la percepción de la víctima, que padece unos síntomas psicológicos derivados de una serie de factores que se producen en el trabajo, pero que no están relacionados con una estrategia de menoscabo moral.

3) Situaciones neutras:

Son aquellas en las que se forma un marco de riesgo de acoso moral, pero que no lo son en sí mismas, y que además surgen como consecuencia de circunstancias que no tienen nada que ver con la intención lesiva asumida previamente por alguna persona (STSJ Galicia, 30/10/2003).

Estas situaciones, aunque no son constitutivas de acoso moral, deben ser combatidas con proporcionalidad y equidad. Además, como establece la STSJ Galicia, 3/03/2008, los medios de prueba son distintos cuando estamos ante una situación de acoso o ante una conducta

empresarial surgida de la relación interpersonal empresario-trabajador, ya que no basta solo con acreditar la arbitrariedad en las acciones del empresario sino, además, demostrar el perjuicio psicológico que sufre el trabajador.

Una vez analizadas las conductas empresariales no constitutivas de acoso moral, es importante señalar cuáles son las conductas que dan lugar a situaciones de acoso dentro de la empresa, ya sea en forma de palabras, gestos o de cualquier otro modo. La jurisprudencia española advierte en la STSJ Asturias, 20/07/2007, que las conductas típicas de acoso son “el hostigamiento, persecución o la violencia psicológica hacia el trabajador”.

El papel de los órganos judiciales en esta materia es decisivo ya que en sentencias como la del TS, 20/12/2006, ó la del TSJ Aragón, 24/01/2006, se aportan ejemplos sobre conductas concretas que sí son constitutivas de acoso moral. Cubillo (2008, pp. 54-56), tras analizar otras sentencias como las del TSJ Madrid, 8/10/2002 y la del TSJ Galicia, 16/01/2004, distingue entre varias categorías:

- a) Modificación del contenido de las tareas con el objetivo de ocasionar un perjuicio al trabajador. Algunos ejemplos serían la realización de trabajos inútiles, la reducción de la categoría profesional o la realización de actividades impropias de su puesto de trabajo.
- b) Modificación ilegal de las condiciones de trabajo del acosado como pueden ser traslados innecesarios, control agobiante sobre el rendimiento, ofrecimiento escaso de medios materiales o personales, etc.
- c) Conductas orientadas al aislamiento socio-laboral del trabajador. Las críticas injustificadas y los rumores falsos extendidos por la empresa suelen ser muy comunes en estos casos.
- d) Conductas orientadas a producir un daño físico, psicológico o moral en la víctima. En este sentido, cabría destacar los insultos, las desconsideraciones públicas reiteradas, así como las represiones continuadas y exageradas.

Es importante señalar que, cuando se produce una situación de acoso laboral, es muy probable que el agresor utilice una combinación de las conductas descritas.

Desde un punto de vista jurídico, no puede pretenderse establecer una lista cerrada de conductas típicas de acoso debido a su variedad y a las múltiples formas que pueden adoptar. Un comportamiento ilícito no tiene por qué ser constitutivo de acoso moral, pero como señala Jurado (2008, p. 69), sí facilitará la identificación de conductas que puedan ser calificadas de acoso.

2.4. BIENES JURÍDICOS LESIONADOS.

A la hora de realizar un análisis jurídico del acoso moral, se tiene que tener en cuenta cuáles son los bienes jurídicos que pueden verse lesionados. Según la gravedad y el daño producido por las conductas y actos acosadores, los bienes y derechos de las personas protegidos por la CE pueden verse afectados en mayor o menos medida.

La STSJ Galicia, 23/11/2012, en su fj. 3, manifiesta que el acoso moral puede lesionar los bienes jurídicos:

Lógicamente, no cabe duda de que conductas tan insoportables como las descritas vulneran el genérico derecho fundamental de la dignidad, considerado fundamento básico del orden político y la paz social, y otros más específicos como el de la integridad física y moral, la libertad de expresión y comunicación, el honor e intimidad personal y familiar y la propia imagen, en fin, el de la igualdad y no discriminación.

2.4.1. LESIÓN DE LA DIGNIDAD DE LA PERSONA.

Actualmente, uno de los problemas jurídicos más relevantes es determinar el significado y el contenido de la dignidad, ya que se trata de un concepto jurídico indeterminado que asume al mismo tiempo la naturaleza de principio, valor y derecho.

La dignidad se presume de cada persona y se reconoce en el artículo 10 CE como “fundamento del orden político y de la paz social”. La inclusión en la CE de esta referencia a la dignidad humana tiene como resultado la afectación de todas las personas y, por lo tanto, también, de los trabajadores. A partir de ello, el Estatuto de los Trabajadores (ET) hace una mención expresa a la dignidad en su artículo 4.2, con el objetivo de incluirlo como un derecho básico del trabajador.

La jurisprudencia configura la dignidad como “un valor espiritual y moral inherente a la persona que se manifiesta singularmente en la autodeterminación consciente y responsable de la propia vida y que lleva consigo la pretensión de respeto por parte de los demás” (STC 53/1985, de 11 de abril) constituyendo “un *mínimum* invulnerable que todo estatuto jurídico debe asegurar, de modo que, sean una u otras las limitaciones que se impongan en el disfrute de derechos individuales, no conlleven menosprecio para la que estime que, en cuanto ser humano, merece la persona” (STC 120/1990, de 27 de junio), garantizando, mediante su protección, un *mínimo* de calidad de vida para las personas. Estos criterios jurisprudenciales se tienen en cuenta en los casos en los que se exige la existencia de un trato vejatorio para poder estimar las demandas de acoso moral (STSJ Galicia, 28/11/2008).

Como ya hemos dicho, la legislación laboral considera la dignidad como un derecho básico del trabajador que sirve como límite del poder empresarial, aunque es difícil defender que cualquier comportamiento censurable del empresario trascienda al terreno de algún derecho fundamental (Vicentine, 2011, pp. 78-82). Así, una parte de la doctrina científica entiende que el Tribunal Constitucional tendría que haber fijado las bases para proteger de manera más efectiva el fenómeno del acoso moral (Jurado, 2008, pp. 84-85).

Dado el carácter difuso de la dignidad la protección solo se activa en supuestos de conductas denigrantes extremas, siendo preciso buscar caminos alternativos como la tutela frente a los riesgos laborales y la prohibición de discriminación. Más eficaz resulta articular la defensa frente al acoso a través de la integridad moral (Serrano, 2005, p. 96 en Vicentine, 2011, p. 82).

La integridad moral (recogida en el artículo 15 CE) constituye el derecho fundamental que sirve como guía en la tutela jurídica frente al acoso moral en el trabajo en los distintos planos

normativos (Navarro, 2007, p. 67). No obstante, es necesario contar con una delimitación que permita distinguir los supuestos que causan su lesión.

El derecho que tiene la persona a no ser atacada en su integridad física, psíquica y mental, ya sea mediante la provocación de enfermedades o tratos que supongan daños para el individuo, está comprendido en la integridad moral. La integridad moral y la integridad psíquica no se pueden formular por separado, sino que ambas, al unirse, conforman y garantizan la indemnidad global y completa de cada persona (Colmenero, 2009, p. 49).

A pesar de que no existe una definición legal de integridad moral, la jurisprudencia española ha hecho un esfuerzo para intentar clarificar este concepto que se presenta complejo. Así, la STS, 2/04/2013, determina que

en cuanto al bien jurídico de la integridad moral que ha de ser menoscabado gravemente, la doctrina viene conceptuándolo como el derecho de la persona a no sufrir sensaciones de dolor o sufrimientos físicos o psíquicos humillantes, vejatorios o envilecedores. La jurisprudencia de esta Sala ha venido señalando que la integridad moral se identifica con las nociones de dignidad e inviolabilidad de la persona, matizando que con el castigo de las conductas atentatorias a la integridad moral se pretende reafirmar la idea de que el ser humano es siempre fin en sí mismo, sin que quepa "cosificarlo", circunstancia que obliga a distinguir los simples ataques a la integridad física o psíquica de aquellos otros con repercusión directa en la dignidad humana. La integridad moral se configura como una categoría conceptual propia, como un valor independiente del derecho a la vida, a la integridad física, a la libertad en sus diversas manifestaciones o al honor.

En cualquier caso, se ha de resaltar que el concepto de integridad moral no coincide con el de integridad psíquica, siendo este último más limitado y aludiendo únicamente al ámbito mental. Por eso es importante no confundir el daño moral con el psicológico, ya que se puede lesionar la integridad moral de la persona sin que se llegue a producir una lesión psíquica (Colmenero, 2009, pp. 50-51).

A modo de conclusión, es importante destacar la estrecha relación entre la integridad moral y la dignidad humana, lo que supone en muchos casos que cuando se ataca ésta se lesione aquella. Con base en este argumento, la doctrina que estudia el acoso moral defiende que la conexión entre ambas debe ser expresada legalmente, confirmando que cuando se acosa a la víctima atacando a su dignidad se realiza a través del atentado a su integridad moral (Montoya, 2006, p. 306 en Vicentine, 2011, p. 83).

2.4.2. LESIÓN DEL DERECHO A LA IGUALDAD.

La STC 198/2001, de 4 de octubre, basándose en la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, declara que "constituye infracción del principio de igualdad las desigualdades que resulten artificiosas o injustificadas por no venir fundadas en criterios objetivos y razonables, según criterios o juicios de valor generalmente aceptados". La vulneración del derecho a la igualdad, según Conde (1996, p.104), suele conllevar la lesión o infracción de otros derechos fundamentales, principalmente de la prohibición de discriminación, ya que entre ambos principios existe una relación de complementariedad y no de subordinación.

La causa más habitual de discriminación es la relacionada con el género femenino, es decir, el acoso por razón de sexo. Teniendo en cuenta el carácter complejo y planificado del acoso moral, el hecho de que se incluyan acciones que constituyen un ataque a la condición femenina de la víctima, como puede ser un comentario sexista, no convierte de manera automática el acoso en discriminación, ya que el motivo de actuación del sujeto activo puede ser cualquier otro distinto al género de la víctima, aunque en algunos casos puntuales se recurra a comportamientos discriminatorios con el fin de degradar las condiciones del entorno laboral (Jurado, 2008, p. 103). Distinto es cuando el acoso viene acompañado de circunstancias agravantes que exigen una especial protección. Así ocurre con los comportamientos despectivos relacionados con el aspecto físico de una empleada por parte de superior desde que este último conoce que la trabajadora está embarazada (STSJ Cataluña, 30/03/2005), o cuando la conducta de acoso se lleva a cabo como represalia empresarial cuando la mujer intenta hacer uso de sus derechos de conciliación de la vida familiar y laboral (STSJ Madrid, 24/04/2006). En estos casos, el motivo de la conducta acosadora es la condición femenina de la trabajadora y, por lo tanto, se considerarían como acoso por razón de sexo.

En cualquier caso, el acoso moral supone una vulneración del artículo 14 CE, ya que se somete a la víctima a un trato desigual en relación con el resto de trabajadores de la organización o, aun no teniendo en cuenta las características personales de la víctima, generan un trato injustificado.

2.4.3. LESIÓN DEL DERECHO AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y A LA PROPIA IMAGEN.

El derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, son tres derechos fundamentales protegidos por el artículo 18 CE. Son diferentes e independientes en lo que se refiere a su contenido, pero es prácticamente imposible separarlos debido a que se encuentran íntimamente unidos (Díez y Gullón, 1998, p. 342). Según Lorenzo (2005, p. 19), de los tres derechos mencionados, el honor es el más frecuentemente vulnerado cuando se dan situaciones de acoso moral.

Una vez más, ninguna ley define de manera clara y concisa del derecho al honor, tal y como recoge la STC 305/2002, de 11 de diciembre, para la que el derecho al honor es un “concepto indeterminado y delimitado según las leyes, valores o pensamientos imperantes en cada momento”. A pesar de esto, el Tribunal Constitucional apunta que el derecho al honor protege a las personas de insultos o injurias injustificados contra su reputación, desmereciéndola ante personas ajenas, es decir, el artículo 18 CE protege la integridad de las personas respecto de la opinión de otras (STC 14/2003, de 28 de enero). La STS, 17/01/2014, añade que esos insultos, injurias, rumores, etc. constitutivos de acoso moral, pueden ser sobre la vida privada o laboral del trabajador.

El derecho al honor, según García Callejo (2003, p.86), se ve afectado cuando se producen descalificaciones o se toman decisiones organizativas que ponen en entredicho la labor del trabajador así como su competencia profesional. En ocasiones, las conductas de acoso moral están orientadas al desprestigio profesional de la víctima en su entorno laboral (STSJ País Vasco, 26/02/2002), aunque es importante destacar que no todas las acciones contrarias al

derecho al honor profesional del trabajador pueden ser consideradas como acoso moral (STSJ, Castilla y León 6/07/2004).

El segundo derecho, el de la intimidad, está definido por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional como “un ámbito propio y reservado frente a la acción y al conocimiento de terceros, tanto de los poderes públicos como las personas” (STC 57/1994, de 28 de febrero), prohibiendo, así, que cualquier persona pueda entrar en nuestro ámbito privado, obtener información de manera denigrante y difundirla de forma ilegítima. Ahora bien, las relaciones sociales o profesionales formadas en el ámbito laboral no son parte de la vida privada del trabajador, por lo que no están protegidas por el derecho a la intimidad; en cambio, se protege el acceso por parte del empresario a la información sobre la vida privada y familiar del trabajador, como recoge la STC 142/1993, de 22 de abril.

Muchas son las acciones o conductas constitutivas de acoso moral que pueden producir una vulneración del derecho a la intimidad, como, por ejemplo, el control exhaustivo de las comunicaciones de los trabajadores o de las actividades que realizan fuera del ámbito laboral (Navarro, 2007, p. 73-74). Con todo, la jurisprudencia establece que las acciones puntuales que puedan afectar al ámbito privado del trabajador no son suficientes para determinar que nos encontremos ante una situación de acoso moral laboral (STSJ Castilla y León, 29/12/2004), excepto en supuestos de conductas que afectan a los aspectos protegidos por el derecho a la intimidad, como por ejemplo la sexualidad de las personas (STSJ País Vasco, 6/07/2004).

Por último, el derecho a la propia imagen consiste en poder consentir o impedir la captación, reproducción y difusión de la imagen de una persona (Lorenzo, 2005, p. 19). Este derecho, en su dimensión constitucional, radica en la capacidad que tiene el individuo para poder decidir sobre los aspectos de su vida privada que desea preservar del ámbito público (STC 81/2001, de 26 de marzo). El derecho a la imagen está configurado como un derecho autónomo, a pesar de estar estrechamente relacionado con el derecho a la intimidad.

Queda subrayar que el derecho a la propia imagen en el ámbito laboral adquiere un contenido específico, relativo a la capacidad que tiene la persona para determinar su aspecto físico, por lo que el empresario no puede imponerle un aspecto concreto, excepto en casos en los que la “apariencia física del trabajador constituya un uso habitual de un determinado sector productivo y sea exigible para la concreción del interés empresarial” (STS, 12/02/1986). Así, el derecho a la imagen se ve vulnerado cuando el acosador capta la imagen de la víctima sin su consentimiento y la utiliza para amenazarle, aunque no llegue a difundirla; o también cuando el empresario exige al trabajador una determinada apariencia física que no sea habitual en el sector empresarial en el que presta sus servicios y no exista un interés legítimo por parte del empresario (Paiva, 2005, p.226).

CAPÍTULO 3

ÁMBITO PREVENTIVO

3.1. LA PREVENCIÓN DEL ACOSO MORAL

A pesar de que en las últimas décadas se ha producido un notable avance en el tratamiento científico de las implicaciones entre salud y trabajo, las situaciones de conflicto derivadas de las relaciones de trabajo tienen un carácter estructural irreductible. El acoso moral es una manifestación de esa conflictividad laboral inmanente pero, a diferencia de otras manifestaciones del conflicto laboral, el acoso es susceptible de provocar graves daños en la salud de los trabajadores (Cavas, 2007, p. 1). El foco de atención de los estudios científicos, situado inicialmente en los mecanismos de reacción frente al acoso, se centra en la actualidad en la investigación de métodos y herramientas que impidan su aparición. La actividad preventiva del acoso, considerada hoy como esencial para la mejora de la vida laboral (Martínez, 2008, p. 57), se dirige, fundamentalmente, a la intervención sobre la estructura y la organización de la empresa cuyas deficiencias constituyen el principal factor de riesgo de acoso moral (Conde, 2009, p. 117)

En el ámbito de la Unión Europea (UE), la Resolución del Parlamento Europeo 2001/2339, de 20 de septiembre, sobre acoso moral en el lugar de trabajo, obligó a las empresas, a los poderes públicos y a los interlocutores sociales de los Estados miembros a poner en marcha políticas preventivas eficaces que tengan como objetivo, como señala la Comisión (2002-2006) “la mejora continua del bienestar en el trabajo, un concepto que integra dimensiones físicas, morales y sociales”. En la misma línea, el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo, cuyo objetivo principal es el de prevenir cualquier tipo de acoso o violencia que pueda surgir en el lugar de trabajo, obliga al empresario a proteger a cualquier trabajador que sea víctima de tales actuaciones.

En el seno de las organizaciones empresariales surgen verdaderas redes de relaciones interpersonales marcadas por los métodos de producción y por la jerarquía inherente a toda organización. Es precisamente en la estructura organizativa de la empresa en el que opera con más énfasis el ordenamiento laboral, acogiendo la técnica preventiva para luchar contra los riesgos laborales a través, básicamente, de las medidas establecidas por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL). Al margen de otros obstáculos más generales, uno de los principales problemas que puede plantear la aplicación de la LPRL es el silencio que guarda sobre el acoso moral en el trabajo como riesgo laboral. Ahora bien, una correcta interpretación de los números 2º y 3º del art. 4 LPRL permite sostener que el acoso moral no está excluido del ámbito aplicativo de dicha norma. El artículo 4.2 LPRL define el riesgo laboral como “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”. Conectando esta definición con el concepto de daño derivado del trabajo que proporciona la LPRL como “las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo (art. 4, 3º LPRL), puede concluirse que el acoso ha de calificarse como un riesgo laboral de índole psicosocial, ya que, el acoso moral en el trabajo exige la causación de un daño como consecuencia de una conducta de violencia generalmente psicológica sobre el trabajador (Martínez, 2008, p. 59).

Para hacer frente a los riesgos psicosociales es necesaria una actuación sobre todos y cada uno de los factores que puedan ocasionar un peligro para los trabajadores, como pueden ser los

recursos económicos o técnicos, pero también las relaciones interpersonales que surgen en la organización. Para alcanzar unos niveles óptimos de prevención se deben considerar conjuntamente tanto los riesgos físicos como los psíquicos y, precisamente por ello, el artículo 15.1 g) LPRL, establece que, el empresario, a la hora de planificar la prevención deberá buscar “un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales” (Vicentine, 2011, p. 98-99).

Los principios de acción preventiva recogidos en el art. 15.1 LPRL señalan que es necesario combatir los riesgos en su origen; el trabajo se tiene que adaptar a la persona así como la elección de los métodos de producción y de los equipos, con el fin de evitar trabajos monótonos, repetitivos y disminuir los efectos del mismo sobre la salud del trabajador.

En el art. 2.2 RSP (Reglamento de los Servicios de Prevención) se afirma que la prevención debe estar integrada en todas las actividades de la empresa, proyectándose en la organización del trabajo, los medios técnicos y las condiciones en que éste se preste. El plan de prevención de riesgos laborales es el principal instrumento para llevarlo a cabo, siendo las herramientas esenciales para ello la evaluación de riesgos y la planificación de la acción preventiva (art. 2.3 y 2.4 RSP).

3.1.1. EVALUACIÓN DEL RIESGO.

Al considerarse el acoso moral como un riesgo laboral, el empresario tiene la obligación de evaluarlo, de acuerdo con el art. 15.1 a) LPRL. En dicha evaluación se tienen que tener en cuenta las características de los puestos de trabajo y de los trabajadores así como la naturaleza de las actividades que se desarrollan en la empresa. A la hora de prevenir el acoso moral, el empresario tiene que tener en cuenta si existen puestos de trabajo o trabajadores más vulnerables al riesgo de acoso moral (STSJ Madrid, 22/05/2004).

La evaluación de los riesgos laborales es una pieza fundamental en materia de seguridad y salud, pues la normativa (art. 16.2 LPRL) señala que la actividad preventiva se debe llevar a cabo cuando se tenga conocimiento previo de los riesgos que puedan afectar a los trabajadores. Así pues, la evaluación está integrada por la identificación de los riesgos, ya sean evitables o inevitables, su análisis y estudio y, por último, el diagnóstico de la situación.

A la hora de estudiar y diagnosticar el acoso moral se tienen que tener en cuenta los factores que se pueden presentar en ese tipo de conductas, asumiendo que es casi imposible eliminar completamente este riesgo en su origen, pues todos los elementos personales y organizativos de la empresa pueden presentar riesgos psicosociales.

La evaluación consiste en seleccionar la mayor cantidad de información sobre los posibles factores de riesgo y cuantificar el nivel de riesgo existente en el entorno laboral, completada con una evaluación subjetiva en la que se valoren las posibles repercusiones que puedan tener las condiciones de trabajo sobre la salud y seguridad de los trabajadores según sus características personales (Núñez, 1999, p. 23 en Vicentine, 2011, p. 111).

3.1.2. FACTORES DE RIESGO.

Valorar cuantitativa y cualitativamente el riesgo psicosocial plantea muchas dificultades, que generalmente, no se dan en las evaluaciones de los riesgos físicos; además, debido al polimorfismo que caracteriza al riesgo psicosocial, es importante tener en cuenta que el procedimiento de evaluación, las intervenciones o las actuaciones presentan formas diversas. Tal obstáculo ha producido respuestas que en cierto modo no son preventivas, sino que están orientadas hacia la creación de protocolos de actuación, en casos de acoso moral en el trabajo, ligados a la intervención activa de la víctima para poner fin al hostigamiento.

El INSHT, en su objetivo de orientar esta compleja tarea, señala la importancia de tener en cuenta los aspectos objetivos del trabajo y de la organización, así como los subjetivos del trabajador, tales como, su personalidad, expectativas, vulnerabilidad, etc., las cuales son de gran importancia en situaciones de acoso moral.

Entre los factores de riesgo más comunes cabría destacar (INSHT, NTP 443, 1997):

- Factores relacionados con el ambiente de trabajo: la temperatura, iluminación, el espacio que ocupan los trabajadores, el ruido, etc. son elementos que pueden influir en el bienestar de los trabajadores, por lo que se deben de tener en cuenta.
- Factores relacionados con la jerarquía de la empresa y su estructura organizativa así como con la forma en que son ejercidas las funciones organizativas. Los estilos autoritarios, la participación dentro de la empresa, el exceso de control sobre las actividades de los trabajadores, la rigidez en la estructura... son factores que se incluyen dentro de este apartado.
- Realización de tareas y contenido del trabajo. Es importante el grado en el que el conjunto de tareas que realiza el trabajador activan unas determinadas capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas que permiten el desarrollo psicológico del trabajador.
- Condiciones laborales. En este último grupo se pueden incluir factores como la inestabilidad laboral o la imposibilidad de promoción dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta estos factores, se pueden identificar situaciones potenciales de conflictos interpersonales que pueden desembocar en acciones de acoso moral hacia los trabajadores.

Por último, es importante señalar un factor de riesgo muy habitual en la actualidad como es el estilo de liderazgo (de jefes y directivos) de las empresas. Por lo general, cuando las empresas eligen a las personas que tienen que dirigir el destino de la organización, se da más importancia a su formación y experiencia (facultades cognitivas) que a su capacidad de relacionarse con los demás (facultades emocionales), siendo estas últimas absolutamente necesarias para dirigir. Dadas estas carencias en los superiores jerárquicos, no es de extrañar que los empleados se vean sometidos a disciplinas y formas de trabajar impuestas por unos jefes prepotentes, arrogantes, autoritarios, agresivos, o narcisistas, entre otras deficiencias de personalidad. Para hacer frente a estos liderazgos tóxicos, la empresa puede actuar de forma preventiva con medidas como las siguientes (Gavilán, 2008, p. 14-18):

-Formar a los directivos y jefes. Darles una formación específica cuyo objetivo sea el de evitar conflictos entre ellos y los subordinados, así como entre los propios empleados.

-Implicación de la empresa y su responsabilidad social. Para poder resolver los conflictos creados por el liderazgo tóxico es vital la implicación de la empresa. A menudo, los empresarios o directivos se muestran impasibles ante los riesgos psicosociales, ya que consideran las cuestiones sociales de la empresa como algo irrelevante; como si lo único que les importara fuera ganar dinero y no perder su puesto de trabajo.

3.1.3. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA.

El objetivo principal de la planificación preventiva dentro de la empresa es eliminar, reducir o controlar los riesgos detectados en la evaluación, “determinando un orden de prioridades, una secuencia temporal y los responsables y recursos económicos, materiales y humanos necesarios para la ejecución conforme a los arts. 16.2 LPRL y 2.2, 8 y 9 RSP” (Jurado, 2008, p. 294). En dicha planificación se tienen que especificar las diferentes situaciones que exigen medidas de prevención en el origen, de protección colectiva o individual, organizativas, formación e información de los trabajadores y un control periódico sobre las condiciones y métodos de trabajo, así como de la vigilancia de la salud del personal laboral (art. 3.1 RSP) (Velázquez, 2005, p. 188).

Tras la investigación llevada a cabo durante la planificación preventiva, se procederá, por un lado, a realizar los cambios oportunos en la organización y/o en los puestos de trabajo con el fin de eliminar o reducir el riesgo presente, y por otro, se ejecutarán actuaciones individualizadas frente a uno o varios trabajadores. La primera intervención es esencial cuando se detecte cualquier aspecto de la organización que pueda incidir en la producción de conductas de hostigamiento. Estos riesgos se deben atacar mediante la adopción de medidas organizativas, que incidan en el diseño de los puestos de trabajo y de las tareas para así reducir la insatisfacción laboral, creando un entorno adecuado que dificulte la aparición de situaciones de acoso moral (Molina, 2007, pp. 69 y 70 en Vicentine, 2011, pp. 115 y 116).

El INSHT recoge el modelo de demanda-control-apoyo social de Karasek (1979) en el que se señalan dos características fundamentales del trabajo como fuentes de estrés: las demandas psicológicas del trabajo y el control que el trabajador tiene sobre las mismas. El factor demanda hace referencia a cuánto se trabaja (conflictos, imposición de plazos, etc.), mientras que en el factor control se tienen en cuenta el control sobre las tareas y sobre las capacidades. De este modelo se desprenden dos conclusiones: la primera es que las reacciones psicológicas más negativas como fatiga, depresión, ansiedad, etc. se producen cuando las exigencias psicológicas en el trabajo son elevadas y el sujeto posee un escaso poder en la toma de decisiones; la segunda hace referencia al aprendizaje, la motivación y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando tanto el control que tienen los sujetos sobre el trabajo así como las demandas del mismo son elevadas. En las últimas formulaciones del modelo se ha añadido el factor del apoyo social ya que los trabajadores que están expuestos a demandas elevadas, escaso control y bajo apoyo social tienen más probabilidades de sufrir

morbilidad. El factor del apoyo social hace referencia a la interacción en el trabajo, tanto con compañero como con superiores (INSHT, NTP 603, 2001).

De un modo sintético, la NTP 604 señala que los principios esenciales son aumentar la participación activa de los trabajadores, disminuir la jerarquía, hacer que los trabajadores tengan más control sobre sus condiciones de trabajo, desarrollar sus capacidades, y optimizar las exigencias, pero creando a la vez “redes de trabajo que proporcionen apoyo”. El INSHT plantea ejemplos de actividades que se pueden realizar en cada uno de los tres ámbitos señalados anteriormente (INSHT, NTP 604, 2001):

- 1) Intervención sobre las demandas.
 - Que los objetivos a conseguir en el trabajo sean claros.
 - Especificar las funciones y tareas de los trabajadores.
 - Proporcionar el tiempo suficiente para que los trabajadores puedan desarrollar sus tareas.
 - Sustituir de forma adecuada las bajas.
 - Tener en cuenta las capacidades y los recursos del empleado a la hora de establecer su carga de trabajo.
- 2) Intervención sobre el control.
 - Eliminar el exceso de control sobre el trabajo.
 - Dar libertad al trabajador para que pueda tomar decisiones sobre el método y orden de las tareas.
 - Proporcionar tareas que impliquen un reto para los trabajadores.
 - Proporcionar oportunidades de desarrollo.
 - Proporcionar medios materiales adecuados para los trabajadores.
- 3) Intervención sobre el apoyo social.
 - Potenciar el trabajo en equipo.
 - Informar a los trabajadores sobre asuntos que les competan.
 - Respaldar las decisiones que tomen los trabajadores en el desarrollo de sus tareas.
 - Valorar formalmente el trabajo colectivo.
 - Formar a los mandos intermedios en materia de dirección/gestión de personal.

3.1.4. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN.

El establecimiento de protocolos de actuación frente al acoso moral exige establecer unas reglas de conductas donde se determinen de manera explícita qué tipos de comportamientos están permitidos dentro de la organización y cuáles no (Navarro, 2007, p.87). A lo que hay que sumar la labor de información y formación del personal de la empresa sobre esas reglas de conducta, concretamente sobre los comportamientos de hostigamiento y sus posibles efectos, con el objetivo de hacerles reflexionar sobre las consecuencias que pueden tener sus actos.

La empresa tendrá que definir unas metas que intentará alcanzar mediante la redacción de compromisos para luchar contra el acoso moral, códigos de actuación, creación de programas para la resolución de conflictos laborales, etc. Tiene especial relevancia que la empresa tome conciencia sobre los problemas que pueden surgir dentro de ella para así poder prevenirlos y sancionar a las personas que incurran en esos comportamientos. El papel de los

representantes de los trabajadores es fundamental, ya que, además de reforzar las acciones del empresario, proporcionan apoyo y asesoramiento a las víctimas del acoso moral (Vicentine, 2011, pp. 120-121).

El protocolo se debe elaborar de manera cooperativa, no conflictiva, y con la presencia de expertos o profesionales dedicados a la confección de protocolos de actuación, que puedan proceder de sindicatos o asociaciones empresariales. Es esencial que en la elaboración del protocolo participen todas las personas de la empresa para así poder lograr una mayor implicación en las políticas antiacoso. Es importante realizar un diagnóstico de la empresa para conocer cuál es su actitud frente a situaciones de acoso moral, conocer el grado de información que los trabajadores tienen sobre los mecanismos de prevención y denuncia en esas situaciones y analizar los recursos disponibles para prevenir y resolver conductas hostigadoras que se hayan producido en la empresa. Para la recogida de información es muy útil la utilización de cuestionarios o encuestas personales, datos facilitados por la empresa, entrevistas a directivos, etc. (Rojas, 2011, p. 475). Es importante que los protocolos incluyan los procedimientos que se tienen que seguir para acabar con los comportamientos hostigadores detectados y restablecer los derechos vulnerados de la víctima.

Resumiendo, el protocolo de actuación debe ser una guía para trabajadores, representantes y empresarios, en la que se tienen que incluir: las medidas de actuación preventiva destinadas a formar, informar e identificar las conductas constitutivas de acoso moral; los diferentes tipos de acoso en la evaluación de riesgos y los recursos tanto humanos como materiales de los que dispone la empresa para prevenir las situaciones de acoso; la difusión entre el personal de la empresa sobre las medidas preventivas, denuncia y solución del acoso moral. Una actuación reactiva, donde se establezcan los procedimientos de actuación que se tienen que llevar a cabo ante la especial gravedad en la salud física o psíquica de la víctima:

- Cómo y dónde presentar la denuncia (los órganos internos de solución de conflictos).
- Derechos y deberes del acosador y de la víctima durante el trámite de la denuncia.
- Asesoramiento de los representantes de los trabajadores.
- Designación de un mediador que participe en la resolución del conflicto.
- Garantizar que la investigación interna que se produzca como consecuencia de la interposición de una denuncia de acoso moral asegure el debido respeto para el denunciante y el denunciado. Los representantes de los trabajadores así como directivos o jefes deben velar por la protección de los afectados durante el transcurso de la investigación.
- La investigación debe centrarse en los hechos denunciados.
- Garantizar la indemnidad de las víctimas u otras personas que denuncien situaciones de acoso moral en la empresa.
- Establecer medidas disciplinarias contra el autor o autores del acoso moral.

·Señalar unos plazos, generalmente breves, para la tramitación y resolución del problema.

·La empresa puede tomar otra serie de medidas reactivas como son la suspensión del empleo del trabajador afectado durante un tiempo, ofrecer el cambio de puesto de trabajo y, en los casos en los que el trabajador afectado no acepte estas medidas, se establecerán unas pautas de seguimiento para comprobar que la situación de acoso moral no se repita o se agrave.

3.1.5. INFORMACIÓN Y FORMACIÓN.

Una de las medidas más apropiadas para promover la cultura preventiva en el seno de la organización empresarial frente a conductas de acoso moral es la información y formación de los trabajadores, de sus representantes y de la propia dirección de la empresa. En lo que se refiere al aspecto informativo, es importante sensibilizar a los trabajadores de la empresa sobre el acoso moral para que así conozcan y comprendan la política empresarial y las medidas preventivas y de protección adoptadas frente a dicho riesgo (Velázquez, 2005, pp. 296 y 297).

El art. 18.1 LPRL señala que el empresario está obligado a informar a los trabajadores sobre los riesgos específicos que afecten a sus funciones o a sus puestos de trabajo y sobre las medidas preventivas aplicables en cada caso. El proporcionar información a los trabajadores tiene una doble función: por un lado consultar y hacer partícipes a los trabajadores de la empresa en la materia preventiva, y por otro, proporcionar de manera individual al trabajador un conocimiento específico del medio en que desarrolla su labor para así poder luchar contra los riesgos. La amplitud de factores personales y organizativos que pueden dar lugar a conductas de acoso moral, es necesario que la información no sólo sea referente a los puestos de trabajo o ámbitos empresariales donde se haya detectado un especial riesgo de acoso, sino con respecto al conjunto de los trabajadores de la empresa, ya que todos pueden quedar expuestos al riesgo. La obligación empresarial también incluye el deber de informar a los empleados sobre cómo reaccionar ante posibles conductas de acoso moral (Jurado, 2008, pp. 305-306). El momento más adecuado para cumplir con la obligación de información es cuando se contrata al trabajador, sin perjuicio de que periódicamente se vaya actualizando una vez celebrado el contrato.

El empresario también está obligado a garantizar una formación suficiente a cada trabajador, de forma teórica y práctica en materia preventiva, ya sea en el momento de su contratación, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeña o en los equipos de trabajo. El cumplimiento de esta obligación formativa encuentra un obstáculo, desde el ángulo del acoso moral en el trabajo, en el objeto al que se ciñe tal obligación. Con respecto a dicha obligación formativa, la ley presenta un ámbito material muy concreto al establecerse que la formación del trabajador debe estar centrada en el puesto de trabajo o en la función o funciones de cada trabajador (art. 19.1 LPRL). Esta determinación legal deja de lado otros aspectos derivados del trabajo, asociados a las condiciones de trabajo y al trabajador víctima del acoso moral que no estén orientados de modo concreto en su función o puesto de trabajo. Así, quienes realicen funciones de prevención y evaluación de riesgos laborales dentro de la empresa tienen que recibir una formación superior a la que se suministre al resto de trabajadores. Pero esta

diferencia formativa no justifica que la formación preventiva del resto de trabajadores se centre exclusivamente en el puesto de trabajo o en las funciones a desempeñar, y no se extienda a las condiciones de trabajo (Martínez, 2008, pp. 64-65).

Una adecuada formación puede ser muy útil a la hora de evitar el acoso moral por tres motivos (Cubillo, 2008, p. 64):

- El acosador o posible acosador entra en contacto con las consecuencias negativas a las que se podría enfrentar si su intención es la de hostigar a la víctima.
- Le sirve a la víctima para saber cuáles son los recursos que existen dentro de la empresa para identificar, prevenir o combatir el acoso.
- Crea una conciencia anti-acoso moral en la organización.

3.1.6. VIGILANCIA DE LA SALUD.

El artículo 22 LPRL señala la obligación del empresario de vigilar periódicamente la salud de los trabajadores a través de los reconocimientos médicos. El responsable de garantizar y proteger la salud de los trabajadores es el empresario como consecuencia de su facultad para organizar y dirigir la actividad laboral de la empresa.

El artículo 22 LPRL es la principal norma de referencia en la materia. Partiendo de ella cabe destacar una serie de principios y características fundamentales:

- Periodicidad.
- La voluntariedad en el sometimiento a los reconocimientos médicos y la existencia de situaciones especiales en las que es imprescindible la realización de pruebas médicas; el principio de imprescindibilidad de las pruebas y de su proporcionalidad según el riesgo al que está expuesto el trabajador.
- El respeto a la intimidad, a la dignidad del trabajador así como a la confidencialidad del estado de su salud.
- Prohibición de utilización de los datos relativos a la salud del trabajador con fines discriminatorios.
- La prohibición de comunicación de la información resultante salvo consentimiento del trabajador, y la opción de transmitir dicha información al empresario o a los órganos encargados de la prevención en la empresa con el objetivo de que puedan desarrollar las acciones preventivas pertinentes.

El fin de someterse a una serie de exámenes médicos periódicos es conocer el grado de incidencia que las condiciones de trabajo tienen sobre la salud del trabajador. El contenido de las pruebas realizadas a cada trabajador variará según las funciones que realice dentro de la empresa (Vicentine, 2011, pp. 127-129).

La vigilancia de la salud, en relación con el acoso moral, opera como una herramienta para valorar y detectar sus posibles efectos y consecuencias, pero también para conocer las condiciones de trabajo que supongan tal riesgo a los trabajadores, como ponen de manifiesto los cuestionarios que sirven de instrumento para la identificación del mismo. Esta investigación

busca detectar la presencia tanto de riesgos psicosociales como de trabajadores especialmente sensibles a dichos riesgos e incluso problemas psicológicos que puedan llevar a cometer a alguien conductas de hostigamiento y/o abuso (Jurado, 2008, p. 282).

Uno de los principales obstáculos con el que puede tropezar la obligación del empresario de realizar reconocimientos médicos a sus trabajadores es su carácter voluntario, lo que supone una dificultad añadida al acoso moral. Este obstáculo cobra importancia cuando se considera que un efecto característico provocado en el trabajador víctima del acoso moral es su temor ante posibles represalias por parte de terceros ante el conocimiento de la situación acosadora, lo que puede generar que la víctima adopte actitudes de aislamiento, retraimiento o evitación. Aunque en algunos supuestos concretos la ley permite exceptuar la necesidad del consentimiento del trabajador y le obliga a realizar el oportuno reconocimiento médico, siempre previo informe de los representantes de los trabajadores.

Existen tres causas por las que se exceptúa el consentimiento del trabajador a la hora de realizar el correspondiente reconocimiento médico contempladas en el artículo 22 LPRL. La primera es cuando el reconocimiento es imprescindible para determinar qué efectos producen las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores. La segunda se produce cuando así lo establezca una disposición legal en relación con la seguridad de ciertos trabajos y actividades especialmente peligrosas. La tercera y última se produce cuando el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para el mismo, para sus compañeros de trabajo así como para cualquier persona relacionada con la empresa (Martínez, 2008, pp. 66-67).

En fin, la vigilancia de la salud es esencial para poder evaluar los riesgos laborales y para comprobar la correcta adecuación del trabajador a su puesto de trabajo una vez comenzada la relación laboral o después de la asignación de tareas concretas con nuevos riesgos (Vicentine, 2011, p. 134).

Podemos terminar este epígrafe volviendo al inicio del mismo, pues lo realmente trascendente es intentar que no se produzcan casos de acoso moral dentro del ámbito laboral. Así las organizaciones empresariales no deben centrar sus esfuerzos en aplicar medidas reactivas como pueden ser fuertes indemnizaciones o sanciones para los acosadores con el objetivo de disuadir a los posibles acosadores, sino adoptar todas las medidas preventivas que estén a su alcance para evitar que se originen situaciones de acoso moral.

CONCLUSIÓN

El acoso moral en el trabajo se ha convertido en un asunto de creciente interés que ha generado una gran cantidad de publicaciones, aunque dicho fenómeno era ya conocido desde principios de los noventa en los países del norte de Europa fundamentalmente a partir de los estudios del profesor Leymann. Desde distintas instancias se ha criticado esa repentina actualidad del acoso, recordándonos que el acoso moral es tan antiguo como la historia humana.

El estudio parte desde la disciplina psicológica, ya que es la que primero ha puesto de relieve el daño psicológico que puede sufrir la víctima. Existen multitud de definiciones de acoso moral, de las que se derivan dos características esenciales: la reiteración de las conductas abusivas y la producción de un daño en la víctima.

La psicología ha elaborado un marco teórico del acoso moral a partir de tres factores: elementos subjetivos, fases y tipos. Los elementos subjetivos del acoso son tres: sujeto activo o acosador, sujeto pasivo o víctima y el entorno laboral; variando el peso de cada uno de ellos en el origen del acoso según el criterio de cada autor. Es prácticamente imposible fijar un desarrollo temporal común, ya que cada caso de acoso es distinto y las características de cada individuo son diferentes. El inicio del acoso puede ser un mero conflicto laboral en el que a través de la actuación de la empresa se puede poner fin, aunque esto no siempre es así, ya que a medida que medida que pasa el tiempo la situación se puede agravar y cuando la empresa decida actuar sea ya demasiado tarde porque el daño este causado. El tipo de acoso varía en función de la relación jerárquica entre el acosador y la víctima: si se produce desde un superior hacia un subordinado estaríamos hablando de “*bossing*” o acoso moral descendente, este tipo es el más común; en el caso contrario, es decir, cuando se produce desde un subordinado hacia un superior, sería acoso moral ascendente; y por último, si se produce entre personas con una misma situación jerárquica dentro de la organización, estaríamos ante una situación de acoso moral horizontal. Un último aspecto a destacar por la psicología son las posibles consecuencias que se producen para la víctima. Generalmente, cuando se habla de acoso moral, se piensa que dicho fenómeno afecta únicamente en la víctima, ya sea en forma de estrés, ansiedad, trastornos psicológicos, etc., pero esto no es así. Sus efectos van más allá, repercutiendo directa o indirectamente en otros ámbitos, como son la empresa (bajada del rendimiento laboral o pérdida en la calidad final de los productos), la familia (se desatienden las responsabilidades familiares y se pierde la ilusión por el proyecto común de familia) y la sociedad (pérdida de población activa debido al desánimo, aumento del gasto público en pensiones y bajas, etc.).

En el ámbito jurídico, la reiteración es un elemento fundamental en el acoso moral pero sin olvidar que los aspectos más relevantes en lo que se centra son la integridad moral y la dignidad del trabajador. La CE recoge una serie de derechos que tienen todas las personas, independientemente de su condición de trabajador, como son la dignidad; la igualdad; y el honor, la intimidad y la imagen; que pueden verse lesionados por el acoso moral por lo que los jueces y tribunales tienen la labor de proteger y reparar los daños causados a los trabajadores.

La jurisprudencia exige cuatro elementos para considerar que no encontramos ante situaciones de acoso moral: circunstancial, es decir, se tienen que valorar los comportamientos hostigadores que se producen en cada caso concreto, ya que los actos de acoso pueden ser ilimitados; contexto laboral, es decir, el acoso moral en el trabajo surge como consecuencia de una relación laboral; la reiteración y continuidad en las conductas acosadoras; la intención del acosador de dañar a la víctima. Aunque la jurisprudencia no exige que se produzca un daño efectivo en la víctima, en el caso de que sí se ocasione, estos no son irrelevantes jurídicamente.

Para llevar a cabo una protección eficaz y adecuada del acoso moral es importante distinguirlo de otra serie de conflictos que pueden tener lugar en el entorno laboral. Un concepto legal permitiría una mayor seguridad jurídica pero esto no resulta fácil, ya que la dificultad de abordar un fenómeno tan complejo como es el acoso moral hace que llevar a cabo una regulación de este tipo pueda dejar fuera del ámbito de aplicación algunos supuestos que justifican su existencia.

La vía jurisprudencial es un método reactivo frente al acoso moral. Sin embargo, las acciones más eficaces frente a dicho fenómeno son las de tipo preventivo. La prevención se puede llevar a cabo en la empresa mediante las actuaciones señaladas en el último capítulo, pero siempre bajo tres criterios fundamentales: actuar sobre los factores que supongan un riesgo de acoso para los trabajadores, considerar al mismo nivel los riesgos físicos y psíquicos e integrar la prevención en todas las actividades de la empresa.

En definitiva, si la sociedad es consciente del problema que supone el acoso moral y le presta la atención que se merece, conducirá al legislador a configurar una normativa más eficaz, más completa y más desarrollada contra el acoso moral y a los jueces y tribunales a continuar a través de sus resoluciones profundizando en la mejor manera de proteger los derechos de las víctimas desde un punto de vista jurídico. “Con la sociedad en contra, la legalidad en contra, y la jurisprudencia en contra, cabe pensar que sólo los acosadores patológicos o intelectualmente muy limitados se atreverían a intentarlo” (Cubillo, 2008, p. 66). Si no tomamos conciencia, la próxima víctima podemos ser nosotros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castellano Arroyo, M. (2004). Descripción, análisis, diagnóstico y tratamiento de las patologías psiquiátricas de etiología socio-laboral. *Revista Alcor Científico-Técnica de Seguridad y Salud Laborales*, nº especial o monográfico marzo, p. 32-48.
- Cavas Martínez, C. (2007). El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo. *Revista Doctrinal Aranzadi Social*, nº 11, p. 1-11. <http://goo.gl/4U24vw>
- Conde Colmenero, P. (2009). *El acoso laboral en el empleo público*. Madrid: Comares.
- Conde Martín de Hijas, V. (1996). Libertad empresarial y principio de igualdad en el ejercicio de las facultades disciplinarias en la empresa. *Actualidad Laboral*, 1. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=115062>
- Cubillo Rodríguez, C. (2008). *Tratamiento jurídico del mobbing*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Díez Picazo, L. y Gullón, A. (1998). *Sistemas de derecho civil. Introducción. Derechos de la persona. Autonomía privada. Persona jurídica* (9ª edición). Volumen 1. Madrid: Tecnos.
- Domínguez Martín, A. L.; Osana Miguel, J. A. y Rodríguez Muñoz, Mª F. (2011). *Mobbing. Volviendo a vivir*. Alicante: Club Universitario.
- Escudero Moratalla, J.F. y Poyatos i Matas, G. (2005). *Mobbing: análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Barcelona: Editorial Bosch.
- García Callejo, J. M. (2003). *Protección jurídica contra el acoso moral en el trabajo o la tutela de la dignidad del trabajador*. Madrid: AUTOR-EDITOR.
- Gavilán Fontanet, F. (2008). Proteger a empleados expuestos a jefes tóxicos beneficia también a la empresa. *Gestión práctica de riesgos laborales*, 49, p. 12–18.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- INSHT (1997). NTP 443: *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. <http://goo.gl/PTYigi>
- INSHT (1998). NPT 476: *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. <http://goo.gl/CMIWMS>
- INSHT (2001). NTP 603: *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. <http://goo.gl/DBrj7>
- INSHT (2001). NTP 604: *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. <http://goo.gl/cpwbR>
- INSHT (2009). NPT 845: *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. <http://goo.gl/FJjoS>
- Jurado Segovia, A. (2008). *Acoso Moral en el Trabajo: Análisis Jurídico-Laboral*. Madrid: La Ley.

- Leymann, H. (1990). *Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and victims*. Volumen 5 (2). Sweden: Springer Publishing Company
- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del Acoso Grupal/Moral (mobbing) en el trabajo. *European journal of work and organizational psychology*, volumen 5 (2), 165-184. http://www.anamib.com/debes_saber/mobbing.pdf
- Lorenzo de Membiela, J. B. (2005). El daño moral como sustrato del acoso moral (II parte). *Gestión práctica de riesgos laborales*, 19, p. 14–20.
- Lorenzo de Membiela, J. B. (2007). Estudios de Relaciones Laborales. El acoso moral: incidencia en el sector público. http://cemical.diba.cat/es/publicaciones/ficheros/CEMICAL_elacoso_cast.pdf
- Luna Lozano, M.; Yela Yela, C. y Antón Pires, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)*. Unión Sindical de Madrid-región de CC.OO. Madrid: Ediciones GPS. <http://goo.gl/8D7A6k>
- Martínez Abascal, V.A. (2008). El acoso moral en el trabajo: claves para su protección extrajudicial. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Martínez León, M.; Irutia Muñiz, M. J.; Camino Martínez León, C.; Torres Martín, H. y Queipo Burón, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Gaceta internacional de ciencias forenses*, 3, p. 5-12. http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf
- Méjica, J. (2005). Mobbing: trato indigno y legislación laboral (II). *Gestión práctica de riesgos laborales*, 12, p. 50 – 58.
- Navarro Nieto, F. (2007). *La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral*. Navarra: Thomson Aranzadi.
- Olmedo, M. y González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Revista Acción Psicológica (UNED)*. Vol. 4, nº 2, pp. 107-128. <http://goo.gl/5u5pS2>
- Paiva Medeiros de Oliveira, F. de (2005). El acoso laboral (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia. Valencia. <http://goo.gl/MuxdET>
- Piñuel y Zabala, I. (2005). En Escudero Moratalla, J.F. y Poyatos i Matas, G. Mobbing: análisis multidisciplinar y estrategia legal (p.114). Barcelona: Editorial Bosch.
- Rojas Rivero, M. P. (2011). Códigos de buenas prácticas contra el acoso sexual y acoso moral (artículo 48 LO 3/2007). En Goñi Sein, J.L. (dir.) *Ética empresarial y códigos de conducta*, 1ª edición. Madrid: La Ley.
- Velázquez Fernández, M. (2005). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Planeta de Agostini.
- Vicentine Xavier, A. (2011). Respuesta jurídica frente al acoso moral en el trabajo (Tesis Doctoral). Universidad de León. León. <http://goo.gl/KbFzA3>

JURISPRUDENCIA CITADA

1. SENTENCIAS DEL JUZGADO DE LO SOCIAL

SJS Madrid nº 33, 18/06/2001.

2. SENTENCIAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA

STSJ Andalucía, 18/07/2007.

STSJ Aragón, 24/01/2006.

STSJ Asturias, 20/07/2007.

STSJ Canarias, 12/02/2008.

STSJ Castilla-La Mancha, 30/05/2007.

STSJ Castilla y León, 6/07/2004.

STSJ Castilla y León, 29/12/2004.

STSJ Cataluña, 28/11/2001.

STSJ Cataluña, 30/03/2005.

STSJ Extremadura, 20/03/2003.

STSJ Galicia, 12/09/2002.

STSJ Galicia, 30/10/2003.

STSJ Galicia, 16/01/2004.

STSJ Galicia, 3/03/2008.

STSJ Galicia, 28/11/2008.

STSJ Galicia, 23/11/2012.

STSJ Madrid, 8/10/2002.

STSJ Madrid 22/05/2004.

STSJ Madrid, 24/04/2006.

STSJ Madrid, 23/01/2007.

STSJ Madrid, 16/05/2007.

STSJ Madrid, 25/02/2008.

STSJ Navarra, 30/04/2001.

STSJ Navarra, 24/12/2002

STSJ País Vasco, 26/02/2002.

STSJ País Vasco, 6/07/2004.

3. SENTENCIAS DEL TRIBUNAL SUPREMO

ATS, 20/12/2006.

STS, 12/02/1986

STS (Sala de lo Penal), 2/04/2013.

STS (Sala de lo Militar), 17/01/2014.

4. SENTENCIAS DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

STC 53/1985, de 11 de abril.

STC 120/1990, de 27 de junio.

STC 142/1993, de 22 de abril.

STC 57/1994, de 28 de febrero.

STC 198/2001, de 4 de octubre.

STC 81/2001, de 26 de marzo de 2001.

STC 305/2002, de 11 de diciembre.

STC 14/2003, de 28 de enero.

