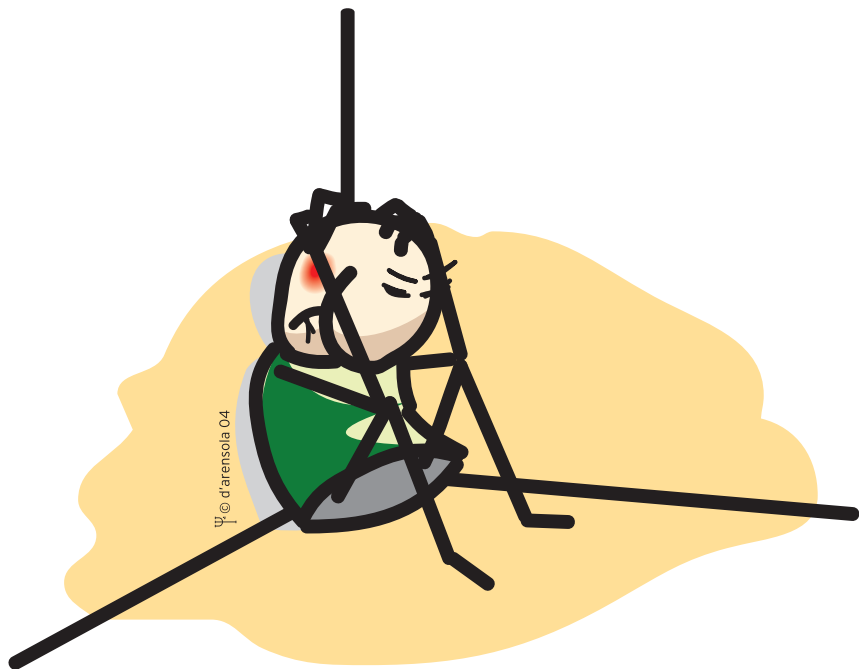


El acoso psicológico en el trabajo o mobbing

Guía de prevención e intervención sindical



EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO O MOBING

EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO O MOBBING

Guía de prevención e intervención sindical

Publicación de la Federación de Servicios
i Administraciones Públicas de CCOO del País Valencià

**HAN INTERVENIDO EN LA REALIZACIÓN DE ESTA GUÍA
SUMANDO ESFUERZOS E INTERACCIONES:**

Consuelo Jarabo

Responsable de Salud Laboral de la FSAP de CCOO-PV

Pablo Cuéllar

Delegado Sindical del SAJ de CCOO-PV

Licenciado en Derecho

Bernabé Gamarra

Delegado de Prevención del SAL de CCOO-PV

Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales

Licenciado en Psicología

Carmelo Hernández

Delegado de Prevención del SAJ de CCOO-PV

Técnico Intermedio en Prevención de Riesgos Laborales

Licenciado en Psicología y Especialista Superior en Criminología

Alfredo Marqués

Delegado de Prevención del SAG de CCOO-PV

Técnico Intermedio en Prevención de Riesgos laborales

Analista de Sistemas Informáticos

Edita Federación de Servicios i Administraciones Públicas de **CCOO** del País Valencià

Plaza Nápoles y Sicilia, 5 • 46003 Valencia • Tel. 963 882 140

www.fsap.ccoo.es/paisvalencia • e-mail. fsappv@pv.ccoo.es

© FSAP-PV. CCOO-PV

© de las ilustraciones ©d'Arensolà

© de esta edición Jose Perales-a mà

Diseño Gráfico y Maquetación Jose Perales/Llem d'Arensolà

Imprime GRADOM, s.l. • Tel. 963 923 967

Depósito Legal V-XXXXXXX



La mejor elección



PRESENTACIÓN

Esta Guía no solo es fruto del azar, siempre presente en todas las circunstancias de la vida, sino además y muy especialmente, del diálogo y la coordinación entre cinco compañer@s de la FSAP de CCOO del País Valencia que, con su esfuerzo y dedicación, han puesto al alcance de l@s Delegad@s de Prevención, profesionales y demás personas interesadas en esta materia, esencialmente, y dejando aparte otros méritos que evidentemente tiene este trabajo, una buena herramienta para la acción sindical.

En el terreno de lo sindical, generalmente, los avances no suelen caer del cielo. Ahora sólo depende de vosotros y vosotras que sepáis convertir este instrumento de trabajo en fuerza transformadora.

¡Adelante con el reto!

Juan Cruz

Secretario de Acción Sindical
FSAP-PV de CC.OO.

ÍNDICE

1. LA BÚSQUEDA DE UNA DEFINICIÓN COMPRENSIVA	11
1.1) La dificultad del proceso	11
1.1.1) <i>El tipo de comportamiento sufrido por la víctima</i>	13
1.1.2) <i>La duración y frecuencia de los actos contra la víctima</i>	15
1.1.3) <i>El equilibrio de poder entre las partes</i>	15
1.1.4) <i>La percepción del acoso por la propia víctima</i>	18
1.1.5) <i>La intención del acosador</i>	21
1.2) La posible cara oculta del mobbing: La simulación	22
1.3) La búsqueda de una convergencia entre factores para la consecución de una definición	23
1.4) Concepto legal	26
1.5) Definición-marco de acoso psicológico en el trabajo	28
2. LAS CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO.	35
2.1) Las conductas de acoso	35
2.2) Las distintas fases	39
2.3) Tipología de acosadores	41
2.4) Las víctimas	42
2.5) Las consecuencias	45
3. ACTUACIÓN SINDICAL ANTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO:	49
3.1) Identificación	50
3.2) Intervención	50
3.3) Medidas a adoptar	52
3.4) Anexo	53
4. LAS POSIBILIDADES DE LA PROTECCIÓN JURÍDICA CONTRA EL “MOBBING”.	55
4.1) La ausencia de regulación específica	55
4.2) El fundamento constitucional	59
	63

4.3) Las soluciones aportadas en orden a la protección contra el acoso moral. La tutela de los tribunales	64
4.3.1) <i>La posibilidad del enfoque preventivo</i>	63
4.3.2) <i>Las respuestas sancionadoras y reparadoras</i>	68
4.3.3) <i>La consideración como accidente de trabajo</i>	76
4.3.4) <i>El recurso a las acciones civiles y penales</i>	78
5. APÉNDICES.	83
5.1) La relación entre el Acoso moral y el Sexual: La cuestión de género	83
5.2) La incidencia del Mobbing en las Administraciones Públicas.	86
5.3) El "Bossing" como estrategia empresarial.	92
5.4) Diferencias socioculturales en las víctimas e inci- dencia estadística del fenómeno: la relevancia social del problema	95
6. CONCLUSIONES	99
BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES DE INTERÉS.	101





1. LA BÚSQUEDA DE UNA DEFINICIÓN COMPRENSIVA

1.1) LA DIFICULTAD DEL PROCESO

En los últimos años se viene produciendo una rápida y progresiva difusión - en muchos casos mera especulación - de los términos “mobbing” y “acoso psicológico o moral en el trabajo” en diferentes publicaciones y medios de distinto y variopinto signo que, probablemente sin pretenderlo, están produciendo una cierta saturación de contenidos y creando una “bolsa de entropía” al respecto que no ayuda lo más mínimo a clarificar realmente la forma y el fondo de este viejo fenómeno.

La situación se complica todavía más cuando comprobamos que en la doctrina y jurisprudencia del Tribunal Supremo no existe aún un criterio o patrón establecido que, al respecto, ofrezca una solución satisfactoria frente a la emergente conflictividad judicial generada en los últimos tiempos por las múltiples y complejas situaciones que definen o podrían definir el fenómeno del mobbing.

Peor es la perspectiva que nos presentan las exponencialmente crecientes denuncias que se formulan ante la Inspección de Trabajo por supuestos casos de acoso moral o psicológico en el trabajo. En este contexto el desconocimiento de esta materia es, si cabe, todavía mayor y la especulación y confusión de conceptos y términos extrema.

Es el momento, por tanto, de abordar la nada sencilla tarea de delimitar el concepto e intentar formular una definición instrumental que

realmente sirva para aclarar de qué estamos hablando y a qué nos estamos refiriendo cuando hablamos de mobbing o acoso psicológico en el trabajo.

El término “mobbing” proviene del sustantivo inglés mob, cuya traducción al castellano podría representarse gráficamente a través de una clara imagen, la de “una multitud exaltada que asedia a una persona”. Nos estamos refiriendo a una clase de muchedumbre en concreto: una turba, tropel o chusma, el populacho, la gentuza..., sobran más palabras. La forma verbal to mob describe la acción del gentío o muchedumbre exaltada: asaltar, asediar, rodear,..., en suma, ACOSAR a alguien. La expresión, por tanto, hace referencia a la acción individual o grupal de una persona o un colectivo de personas que, en este segundo caso, actuarían conjuntamente, movidos por una determinada razón o persiguiendo un determinado fin, en contra de alguien, a su vez, una persona o grupo de personas.

Aunque el problema que nos disponemos a analizar, como dijimos anteriormente, no es totalmente nuevo, es en los últimos tiempos cuando se ha comenzado a hablar con mayor asiduidad del mismo, no solo a un nivel doctrinal y científico, entre psicólogos, juristas y estudiosos del tema en general, sino también a un nivel más popular y de la ciudadanía en general. Este interés, sin embargo, no se ve reflejado a un nivel institucional, pero sí, en cambio, en ámbitos de la organización de empresas y gestión privada de recursos humanos, y, por supuesto, en las organizaciones sindicales y de participación ciudadana.

Tomado como referencia lo hasta aquí apuntado, el acoso psicológico en el trabajo podría ser definido de manera provisional e introductoria, como *“aquél comportamiento que sufre una persona cuando, durante un cierto tiempo, sistemática y persistentemente, es objeto de un trato que globalmente podría ser calificado como injusto, cruel y negativo por parte de otra u otras personas en una situación donde, por diferentes razones, puede tener dificultades para defenderse por sí misma”*.¹

1.- Esta definición preliminar o básica no incluye los elementos estructurales que integran las definiciones de mobbing al uso, pero permite dar curso a la exposición que nos ocupa por su generosa amplitud de campo y la elasticidad de su contenido, que viene determinada por la plasticidad de este tipo de problemas que pueden producirse también en otros ámbitos distintos del laboral (familia, escuela, vecindario, pandilla de amigos...).

Esta definición previa contiene todos los elementos esenciales que debe incluir cualquier otra que, con vocación de futuro, se pueda postular en cualquier contexto determinado -no únicamente el laboral- sobre mobbing o acoso psicológico.

Es conveniente, por tanto, examinar a continuación cuales son o deberían ser los parámetros que sirven o podrían servir para definir qué es y delimitar cual es el campo de acción del acoso psicológico en el trabajo.

Estas características o parámetros estructurales del concepto de acoso psicológico en el trabajo son los siguientes:

- a) El tipo de comportamiento sufrido por la víctima
- b) La duración y la frecuencia de los actos contra la víctima
- c) El equilibrio de poder entre las partes
- d) La percepción del acoso por parte de la propia víctima
- e) La intención del acosador

1.1.1 El tipo de comportamiento sufrido por la víctima

Los tipos de comportamientos sufridos por la víctima y la finalidad del mismo, son muy importantes para diferenciar el acoso psicológico de otros fenómenos concomitantes, pero esencialmente distintos como son:

- 1.- La violencia en el trabajo
- 2.- El síndrome de " burn out"
- 3.- La persecución sindical
- 4.- El trato discriminatorio por razones concretas (etnia, género, orientación sexual, ideario político, religión,...)

La violencia en el trabajo es toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifieste abuso de poder por parte del empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él o de quien tenga influencias de cualquier tipo sobre la superioridad.

Esta acción es ejercida sobre el/la trabajador/a, atentando contra su dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social, mediante amenazas, intimidación, maltrato, persecución, menosprecio, insultos, bromas sarcásticas reiteradas, discriminación negativa, desvalorización de la tarea realizada, imposición, inequidad salarial, traslados compulsivos, acoso psicológico y acoso sexual.

El síndrome de "burn-out" (del inglés "to burn out", que metafóricamente significa "hacer salir por medio del fuego" y equivaldría a quemarse, consumirse, extinguirse, ...) tampoco se corresponde exactamente con la figura del mobbing o acoso psicológico en el trabajo. La investigadora MASLACH definió el término como un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y logro personal reducido que puede ocurrir entre los individuos que trabajan directamente cara al público. Esta "quemazón" resultante sería la respuesta a una tensión emocional crónica, fruto de la interacción profesional o laboral entre la persona que recibe la ayuda o prestación y quien la da.

El término persecución sindical hace referencia inequívoca a aquellos comportamientos de acoso que se pueden producir en el ámbito laboral, pero también en otros contextos más amplios, en los cuales se persigue injustamente una determinada persona o grupo de personas exclusivamente por su significación sindical de hecho o de derecho (especialmente en el segundo caso) y que supone, por tanto, una flagrante vulneración de las leyes y reglamentos que protegen la práctica del ejercicio del derecho fundamental de libertad sindical. La sanción de estos comportamientos delictivos, por tanto, tiene, al igual que en el caso anterior, su propio cauce legal, por otras vías específicamente establecidas por el legislador.

Un trato discriminatorio o excluyente en el trabajo por razones concretas que al discriminar o excluir a una persona frente a otras por razón de su género, credo religioso, etnia, orientación sexual, ideario político u otras similares, vulnera de este modo los principios consagrados en la Constitución Española, supone una clara violación de los derechos fundamentales amparados en la Carta Magna con un procedimiento preferente y sumario perfectamente delimitado en su modus operandi, que encuentra así un adecuado cauce legal específicamente establecido por el legislador para este tipo de delitos.

Conclusión: Debido a su gran complejidad, el acoso u hostigamiento psicológico en el trabajo es, por tanto, muy difícil de definir exhaustivamente en el limitado cuerpo de cualquier definición, proyectada o existente al uso, que persiga capturar concisamente la realidad fenomenológica.



gica del acoso psicológico en el trabajo en tan solo unas cuantas líneas comprimidas. Precisamente por eso la mayoría de autores recurren a anexar separadamente en los correspondientes listados² a que hubiere lugar, en atención a la extensión de los comportamientos descritos, una relación o nómina de comportamientos típicos de que debe ser objeto la víctima para que el comportamiento en cuestión pueda ser calificado como de acoso psicológico en el trabajo.

1.1.2) La duración y frecuencia de los actos contra la víctima

Respecto de la duración y frecuencia de los actos contra la víctima, aparecen notables diferencias en las diferentes definiciones existentes. Así, constatamos que LEYMANN establece en su definición que es necesario que los comportamientos de acoso se produzcan durante al menos seis meses. Respecto de su frecuencia, para LEYMANN, los actos deben ocurrir al menos una vez por semana, persistentemente, a lo largo de los seis meses de exposición al acoso.

EINARSEN, en cambio, especifica que han de ser los últimos seis meses. Es decir, transcurridos seis meses ininterrumpidamente. Respecto de su frecuencia, para EINARSEN, las conductas acosatorias deben manifestarse de vez en cuando o semanalmente. Es evidente la imprecisión de la expresión “de vez en cuando”, por lo que debería ser abandonada ante la evidente problemática interpretativa que plantea. Por otra parte, la apelación al recurso de “los últimos seis meses” plantea otro grave problema de impunidad en el acosador que, a sabiendas de este criterio, podría espaciar convenientemente sus conductas de acoso para eludir el término temporal así establecido.

También deberíamos plantearnos si el plazo de seis meses no es un tiempo demasiado extenso para que la víctima no sufra ya daños irreparables.

1.1.3) El equilibrio de poder entre las partes

El equilibrio de poder entre las partes es especialmente considerado tanto por LEYMANN como por EINARSEN y hace referencia al diferente status profesional que debe existir en la relación entre las partes

2.- Se incluyen en CD.

y que es el elemento esencial de la definición propuesta por ambos autores. Sin embargo, este criterio implica la no contemplación de los conflictos que se puedan dar en el marco de las relaciones laborales entre personas de similar o igual poder o status, aún siendo importantes en su intensidad y frecuencia, como supuestos casos de acoso psicológico en el trabajo. Al hablar de poder tal vez sea conveniente, en este punto, aclarar a qué relaciones de poder o jerarquía nos estamos refiriendo:

En las relaciones de poder, la violencia (y el acoso psicológico es indiscutiblemente una forma de violencia) es construida mediante un proceso que cuenta con, al menos, cuatro factores:

- Un agente legitimador, con poder de ejercer fuerza (el acosador)
- Una víctima cuya condición la hace objeto de ser violentado (la persona acosada)
- La situación en que se realiza el acto de violencia (el medio laboral)
- El daño producido a la víctima (las repercusiones personales y laborales que sufre la víctima como consecuencia del comportamiento del acosador)

Para su realización, todo acto de violencia implica, en mayor o menor grado, el dominio del agente sobre la víctima. MAX WEBER define la dominación como la “probabilidad de encontrar obediencia dentro de un grupo determinado para mandatos específicos (o para toda clase de mandatos)”. Existen tres tipos puros de dominación, que según WEBER, están amparados en diferentes grados de legitimación:

- a. De carácter racional: se asume una autoridad legal por la cual se ejerce la dominación. Se obedece a las ordenaciones impersonales y objetivas legalmente instituidas y a las personas por ellas designadas. La ejerce el estado a través de sus instituciones y agentes.
- b. De carácter tradicional: temor reverencial depositado en las autoridades y en lo requerido por ellas. Se obedece a la persona del “señor”, el “padre”, el “médico”, el “juez”, el “maestro”, el “jefe”,, llamados por la tradición y vinculados por ella.
- c. De carácter carismático: se asumen los requerimientos de la autoridad por la confianza, respeto y admiración depositada en

la misma. Se obedece al caudillo carismáticamente calificado por razones de confianza personal en la revelación, heroicidad o ejemplaridad. La dominación carismática es legítima en tanto que el carisma personal sea corroborado, es decir, en tanto que encuentre reconocimiento.

Aunque les llama tipos puros de dominación, el propio WEBER relativiza esta denominación reconociendo que ninguno de ellos se da exactamente de esa manera en la realidad. Sencillamente es un manejo de tipo conceptual que permite clarificar cada uno de los tipos. Lo que, en este contexto, nos interesa de los tipos de dominación weberianos es su aplicación y relación con los actos violentos ejercidos en el medio laboral. Es decir, ¿cómo se justifica que una persona o grupos asuman su “derecho” a la dominación (acoso) sobre otros grupos que lleguen a aceptar o, por el contrario, resistirse a la misma?.

Asimismo, también nos interesa de la definición de WEBER la idea de la dominación como concepto que puede ayudarnos a comprender el dilema de determinar qué posibilita u obliga a las víctimas a ser “victimizadas”. Utilizando la terminología propuesta por ELLENBERGEN, nos interesa esclarecer la “victimogénesis”, es decir, cuales son los factores que predisponen a las mujeres (en mayor medida) y a los hombres a convertirse en víctimas de este tipo de violencia (acoso psicológico en el trabajo) y que clase de relaciones, fundamentalmente psicológicas, pero también de otro tipo, se establecen entre el acosador y la víctima.

Por evidentes razones de espacio que exceden con creces a los objetivos de esta Guía, estas dos importantes cuestiones quedan así, de manera testimonial, introducidas como las dos líneas de investigación más importantes que nos proponemos a nosotros mismos para sucesivos trabajos que en el futuro podamos desarrollar sobre este mismo tema.

En todo caso, y en consonancia con lo anteriormente expuesto, podríamos decir que, respecto del acoso psicológico en el trabajo, tendríamos como primer elemento esencial el poder de la posición o status que una persona tiene respecto de otra o relación vertical, pero no podemos dejar de lado lo que podríamos llamar “poder personal”, es decir, la capacidad de influencia que determinadas personas pueden llegar a ejercer sobre otras de igual status (relación horizontal).

Estas relaciones también han sido definidas alternativamente como **“mobbing ascendente”**³ (que se ejercitaría por los inferiores respecto de un superior que, por ejemplo se ha podido incorporar recientemente y no se aceptan sus métodos, o por que se trata de un antiguo compañero promocionado a mayores responsabilidades jerárquicas, y ello no es aceptado por el grupo) y **“mobbing descendente”**⁴. Esta conducta acosadora, se ampara en el poder de dirección que el derecho reconoce al empresario. Este poder de dirección se manifiesta en ciertas facultades discrecionales -repartir tareas, asignar trabajos específicos, dirigir instrucciones concretas- que son exclusivas del empresario que las puede ejercer directa o indirectamente, a través de sus subordinados inmediatos.

Esta interesante visión, más amplia, nos conduce a afirmar que el acoso psicológico en el trabajo puede aparecer cuando alguien ejerce autoridad, poder, jerarquía o, en suma, “influencia”⁵ sobre otra persona o personas, siendo percibida ésta por la persona o personas objeto del acoso de manera perniciosa o negativa, como que ejerce su superioridad con fines contrarios o diferentes a los que tiene o pueda tener asignados a su puesto de trabajo.

1.1.4) La percepción del acoso por la propia víctima

La autoconciencia de ser víctima de este tipo de comportamientos, es decir, la percepción que del acoso pueda tener la propia víctima es el elemento esencial del proceso de detección y posterior seguimiento del supuesto comportamiento acosatorio.

Es un hecho que la mujer u hombre acosados tienen miedo u oponen, la mayoría de los casos, resistencia a denunciar este tipo de comportamientos; así lo demuestran claramente las escasas, pero interesantes, encuestas de victimización de que se dispone al respecto.

3.- Esta variante es mucho más infrecuente y menos peligrosa pues el acosado dispone de mayores mecanismos de defensa y más medios y poder que los posibles acosadores.

4.- “Bossing” para algunos investigadores.

5.- Las relaciones intraorganizacionales se caracterizan por la presencia continua de procesos de influencia. En el proceso de influencia podemos identificar tres elementos básicos: el agente que ejerce la influencia, los métodos de influencia desarrollados por el agente y el destinatario de la influencia.

Este dato es significativamente importante, ya que existe una correlación directa entre víctima y efectividad del sistema legal. El sistema legal sólo persigue aquellos delitos que son denunciados. La víctima tiene en sus manos, por tanto, la llave del contacto para la puesta en marcha del sistema legal; sin embargo, todos damos por hecho que la cifra de denuncias de este tipo de delitos, aunque creciente, no refleja en absoluto su presencia real en la sociedad. Las razones de esta inhibición, indiferencia o falta de



colaboración con el sistema legal son un claro exponente de la alienación y desconfianza de la víctima respecto del propio sistema. Son muchos los factores que contribuyen a la decisión de la víctima a no denunciar este tipo de comportamientos:

- Unos derivan del impacto psicológico que la propia agresión causa a la víctima: temor a ser objeto de nuevas agresiones, abatimiento, depresión.... (***“victimización primaria: la víctima como víctima del acosador”***). Muchas veces se desencadenan mecanismos de autoinculpación que todavía refuerzan más la tendencia a no denunciar el hecho. Todo esto ocurre muy frecuentemente si la víctima teme fundadamente las represalias insinuadas o anunciadas por el acosador o cuando es influyente la posición social o económica de éste o de sus familiares en el medio social en que se ha de desenvolver cotidianamente la víctima acosada.
- Otro importante factor es el propósito justificado de evitar posteriores perjuicios adicionales para el posible denunciante (***“victimización secundaria: la víctima como víctima del sistema legal”***). La investigación que la denuncia desencadena y el subsiguiente proceso pueden deparar toda suerte de incomodidades, frustraciones y padecimientos adicionales a la víctima. La víctima se siente, por lo general, incomprendida por los agentes del sistema y humillada una vez más en determinados momen-

tos del proceso (confrontación pública con su agresor, culpabilización de la víctima por la defensa del agresor -estrategia de defensa generalmente utilizada-) a la vez que puede recibir críticas desde su propio entorno social y laboral, percibiendo cómo su comportamiento es cuestionado cruelmente (**“victimización terciaria: la víctima como víctima de la sociedad”**). Para finalizar, se ha de enfrentar con un resultado (la resolución administrativa o sentencia judicial -en su caso-) que muchas veces, a pesar de las evidencias, no se pondrá de su parte.

En las investigaciones realizadas sobre acoso psicológico en el trabajo, ya lo anunciábamos más arriba, se suele presentar a las víctimas una descripción previa de qué es acoso psicológico en el trabajo, es decir, un catálogo de comportamientos típicos de acoso psicológico, que pretende ser exhaustivo y no redundante. En este catálogo se incluyen las reacciones negativas que éste comportamiento puede acarrear a las posibles víctimas que los sufran y se les pregunta a las presuntas víctimas así encuestadas si, de acuerdo con los contenidos presentados, se sienten ellas del mismo modo acosadas.

Metodológicamente este procedimiento plantea un grave inconveniente, pues cabe la posibilidad cierta de que, aún cuando alguien haya sufrido ese mismo tipo de acoso, no sea capaz de identificarse a sí mismo como acosado, de acuerdo con los modelos o supuestos presentados como típicos o característicos por el investigador en los distintos ítems de que conste el cuestionario. En este caso, el método no discriminaría entre una víctima real y una que, por ejemplo, simulase los síntomas.

No sucede lo mismo en los informes de auto-denuncia realizados por las supuestas víctimas, que constituyen otro importantísimo instrumento de medida para obtener datos sobre la incidencia del problema y su casuística. En este caso, son las propias víctimas quienes dan testimonio del acoso supuestamente sufrido, y de la naturaleza de tales auto-informes también se extrae una conclusión inmediata: que tal vez las diferencias observadas en factores sociolaborales entre las personas auto-informantes,



sistematizadas y agrupadas contextualmente, podrían ayudar a matizar la definición global del fenómeno en cada contexto determinado, adaptándola a las posibles diferencias de fondo o forma que se pudieran advertir en cada caso concreto. En este supuesto, existiría una definición global o marco, y una serie de subdefiniciones específicas para cada entorno laboral en que hubieran sido objetivadas y esclarecidas las diferencias estructurales que pudieran existir respecto de la definición-marco y que formarían parte exclusiva de la subdefinición en cuestión.

1.1.5) La intención del acosador

Es de suponer que el acosador tiene una determinada finalidad lesiva que se dirige contra la dignidad profesional y personal de su víctima.

En el fondo de esta cuestión descansa la idea de que probablemente el acosador actúa conforme a las líneas de un plan vejatorio más o menos preconcebido para generar, como afirmábamos anteriormente, un determinado resultado negativo en la posición subjetiva y objetiva del sujeto acosado. Sin embargo, es muy difícil sostener esta afirmación en términos generales, dada la gran dificultad real que existe para esclarecer profundamente, en la mayoría de los casos, cual puede ser la intención última que mueve al acosador a actuar de tan peculiar modo. Es relativamente más sencillo, en cambio, poder aproximarse al conocimiento real de cual es la intención percibida. Es decir, la que subjetivamente la víctima y los testigos podrían intuir en el acosador, siempre y cuando -ha quedado aclarado en el anterior punto- sean conscientes de la existencia y realidad del comportamiento acosatorio. Es por lo que cada vez son más los investigadores que, haciendo gala de un punto de vista más pragmático, concluyen que más interesante que fijarse en cual pueda ser la intención profunda del acosador, debe ser tenida en cuenta la percepción que la víctima tiene del mismo, a partir del efecto o consecuencias producidas en la misma por el comportamiento del acosador.

En orden a dichas consecuencias, simplemente apuntaremos que, en Suecia, LEYMANN señaló que entre un 10 y un 15% de los suicidios tenían su origen en el "mobbing", razón por la que acuñó su lapidaria y célebre frase de que *"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 procesada ante un tribunal"*.

Un ejemplo de definición que tiene expresamente en cuenta el efecto o consecuencias producidos en la víctima por el comportamiento del acosador lo tenemos en la definición que PIÑUEL nos ofrece, en su conocido libro "Mobbing", al señalar que *"el acoso moral en el trabajo es una situación de hostigamiento psicológico continuado en el tiempo, con una frecuencia al menos semanal, que produce en las víctimas daños psíquicos y físicos, continuadas bajas laborales y, ocasionalmente, el fin anticipado de la relación laboral"*.⁶

1.2) LA POSIBLE CARA OCULTA DEL MOBBING: LA SIMULACIÓN

La simulación es un comportamiento frecuente en el ser humano que se puede dar en casi todas las edades y también en casi todas las situaciones.

La posibilidad de simulación en quienes dicen haber sufrido prácticas de acoso psicológico en el trabajo es real y, por tanto, debe ser considerada en la medida en que su presencia puede contaminar y desvirtuar la labor de investigación, detección, peritación y prevención de los supuestos reales de acoso psicológico en el trabajo por parte de médicos, psicólogos, juristas y también de los delegados y delegadas y técnicos en prevención, cada uno en sus respectivos campos de actuación.

Cabe la posibilidad de que las quejas del trabajador, en ocasiones, puedan ser inciertas o injustificadas y, en realidad, tengan la finalidad de obtener un beneficio secundario. No olvidemos, por tanto, que en los casos de personas supuestamente hostigadas o acosadas psicoló-

6.- En España, el Profesor Iñaki PIÑUEL, quizá el estudioso que más ha contribuido a la difusión científica y popular de esta patología en las relaciones laborales, señala que el acoso moral *"tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc...)* para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas" perfilándolo en definitiva como *"el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo no excesivamente largo de intentos y acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo"*.

gicamente también existe la posibilidad de simulación, tanto por motivos defensivos y ofensivos como exonerativos y lucrativos. Por ello, en una Guía de estas características no podemos pasar por alto esta cuestión y, consecuentemente, hemos de considerar la otra parte aún no descrita del problema del «mobbing» o psicoterror laboral: la posibilidad de que, en algunas ocasiones, ni el médico, ni el perito, ni el delegado o delegada de prevención, ni tampoco el magistrado o magistrada se hallen ante una víctima de acoso, sino -por el contrario- ante alguien que quiere sacar partido de la situación, engañando consciente y voluntariamente a cuantos profesionales sea necesario para lograr la ventaja pretendida, a veces claramente definida, a veces no.

En conclusión: hay que considerar la posibilidad de simulación de determinados cuadros psiquiátricos o sintomatologías y su falsa atribución o asimilación a una condición real de «mobbing» o acoso psicológico en el trabajo.

1.3) LA BÚSQUEDA DE UNA CONVERGENCIA ENTRE FACTORES PARA LA CONSECUCCIÓN DE UNA DEFINICIÓN MARCO

Buscando una convergencia entre los factores utilizados por las distintas definiciones al uso⁷, en estos momentos el punto de vista más extendido entre los investigadores y estudiosos del mobbing es que se siga manteniendo como criterio de duración de los episodios de acoso el de 6 meses, como mínimo, y como criterio legal el de la frecuencia, también mínima, de una vez por semana. Sin embargo, tanto en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, como en el de la intervención y mediación sindical en la resolución de este tipo de conflictos, es importante considerar también, junto a los criterios de duración y frecuencia antes señalados, la percepción que la víctima tiene de la propia situación conflictiva, para así poder identificar claramente, al margen de su duración y frecuencia, el contexto en el que el acoso tiene lugar y si realmente el comportamiento denunciado, en una primera instancia, constituiría acoso psicológico o si, por el con-

7.- Que aparecen desarrollados en las páginas anteriores de esta publicación.

trario, podría tratarse de cualquier otra manifestación de abuso o uso injusto de poder o tratarse incluso de una situación extrema de crispación o mala interacción entre iguales⁸, por motivos diferentes a los que caracterizan el mobbing o acoso psicológico en el trabajo.

El acoso moral o psicológico, por tanto, no es equiparable a los problemas cotidianos y demás situaciones conflictivas análogas que puedan darse en el día a día de la vida laboral, como diferencias o disputas que puedan desarrollarse en el ámbito profesional, bien con los compañeros de trabajo, o bien con los que ocupan una posición jerárquica de superioridad. Ni siquiera puede ser conceptuado como una situación de rechazo social, pues en la misma se puede producir la exclusión del grupo (como cuando no se le dirige la palabra a alguien: “el típico no me habla con tal o cual”) pero no la persecución del excluido; ni tampoco es concebible como una desatención social, en la que el individuo puede ser ignorado, pero no tiene por qué ser necesariamente hostigado o acosado. En determinadas ocasiones, una violación de los derechos profesionales puede no obedecer a la finalidad de causar un mal psicológico, o la exclusión del trabajo, sino que pueden perseguirse otros resultados: el empresario que debe sueldos, días de permiso, horas extras a un trabajador puede hacerlo por interés económico, por dejadez o insolvencia, por políticas de empresa cicateras en el respeto a las garantías laborales..., etc., conductas claramente censurables, pero para las que existen mecanismos legales de defensa y reclamación específicos. Tampoco es equiparable el acoso psicológico con el ejercicio arbitrario del poder directivo empresarial, pues mientras que con éste el empresario suele buscar, generalmente a través de medios inadecuados, un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo a sus empleados condiciones de trabajo más favorables a sus intereses, con el acoso lo que se pretende es causar un daño al trabajador, socavando su personalidad. Por lo tanto los motivos que inducen al empresario a emplear arbitrariamente sus potestades directivas son distintos de los que mueven al sujeto activo del acoso moral a hostigar a la víctima. El acoso psicológico es algo más sutil y refinado, más perverso, persistente y sistemático.

8. - Mal clima laboral determinado por causas no relacionadas con las razones que están en la base de los comportamientos de acoso (insatisfacción, desmotivación, salarios bajos...).

LEYMANN define el mobbing, tal cual viene recogido en la Nota Técnica Preventiva 476 del INSHT, como “ una situación en la que una persona -o en raras ocasiones un grupo de personas- ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -como media, una vez por semana- y durante un tiempo prolongado –como media unos seis meses como mínimo-, sobre otra persona o personas, en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación, aislar a la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de su actividad y lograr que esa persona, antes o después, acaben por abandonar el puesto de trabajo” .

Sin embargo, para LEYMANN, ya lo hemos indicado anteriormente, la diferencia entre el acoso psicológico y cualquier otro conflicto entre personas que se pueda producir en el ámbito laboral estriba en que el mobbing no se desarrolla entre iguales, sino que la víctima ocupa una posición jerárquica de subordinación, de hecho o de derecho, respecto del acosador. Es decir, la relación es vertical, nunca horizontal.

Esta definición tiene en cuenta únicamente tres aspectos:

- 1.- Duración
- 2.- Repetición
- 3.- Desigualdad entre las partes

Las conclusiones a las que nos conduce la definición de LEYMANN son las siguientes:

- No sería mobbing el acoso entre iguales. Se requiere una situación asimétrica o desigual entre las partes en conflicto. Aunque el carácter de esa relación asimétrica debe ser matizado, pues no se refiere exclusivamente a una relación jerárquica de clara subordinación entre las partes (de jefe a subordinado), sino que puede igualmente producirse cuando esa asimetría viene determinada de facto por la fuerza física, la antigüedad, la popularidad en el grupo, el ascendente sobre los compañeros o superiores ..., etc.
- Respecto de cual podría ser el límite o umbral de tolerancia de la conducta persecutoria o de hostigamiento, se cifra en una intensidad media de, al menos, un episodio semanal a lo largo

de un periodo de duración de, también al menos, seis meses, no en valor absoluto, sino de media.

- Da por supuesto que esa “violencia psicológica extrema” debe ser suficiente como para causar en la víctima “un fuerte impacto que repercutirá negativamente en la estructura de su personalidad y organización existencial”.⁹
- No aclara por sí misma si esas repercusiones inciden sobre un individuo estándar o, estadísticamente hablando, “normal”¹⁰, o si por el contrario se refiere a personas con un determinado perfil de vulnerabilidad o labilidad que las predisponga especialmente a ser víctimas de este tipo de comportamientos.

1.4) CONCEPTO LEGAL

En los distintos textos legales de los países de la Unión Europea apenas existen referencias legales del mobbing.

La excepción la constituye la legislación sueca, donde aparece definido como *“aquellas acciones reprobables o claramente hostiles frente a un trabajador o trabajadores adoptadas en el ámbito de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma ofensiva y con el propósito de establecer el alejamiento de los trabajadores acosados respecto de los restantes que operan en el mismo centro o lugar de trabajo”*. En un proyecto de ley italiano se define como *“los actos y comportamientos llevados a cabo por el empresario, o por los sujetos que tengan una posición jerárquicamente superior o de igual grado o categoría en el conjunto de los trabajadores, hechos con el propósito de dañar a un trabajador con carácter sistemático, de modo perdurable y clara determinación”*.

9.- Concretamente en el caso de la definición dada por Leymann, se trata de 45 formas de comportamientos de acoso descritos en su “Leymann Inventory of Psychological Terrorization”, o simplemente LIPT, por lo que, en castellano y siguiendo la terminología de Leymann, este tipo de comportamiento también puede ser llamado acertadamente “psicoterror laboral”.

10.- Es decir, cualquier persona con una configuración personal y existencial situada entre +1 y -1 desviaciones típicas situadas a la derecha e izquierda respectivamente de la media de cualquier distribución normal de probabilidades (aproximadamente el 68% de los casos del total de los posibles que pudieran darse).

En una sesión de trabajo celebrada el 3 de marzo de 2001, el término ha sido definido por un grupo de expertos de la Unión Europea, como *“un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual e/la afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío”*.

¿Qué elementos podemos destacar en estas definiciones?

En primer lugar, que se trata de una conducta hostil e intimidatoria seguida frente a un trabajador o trabajadora en el marco de su relación asalariada por cuenta ajena.

En segundo lugar, que puede ser llevada a cabo por un individuo o varios individuos y que éste o éstos pueden ser tanto el propio empleador o patrón, como su representante o mando intermedio (jefe de personal, área, sección...) o incluso sus propios compañeros de trabajo con una posición de hecho (“ poder personal”) superior:

Por un lado destacaríamos la persecución y acoso que pudieran ejercitar el patrón, empresario o sus representantes inmediatos frente al trabajador o trabajadora acosados por motivos de reorganización o reordenación de efectivos (las tan cacareadas “ políticas de empresa”) que realmente pueden estar encubriendo una auténtica “ limpieza de efectivos” por motivos ocultos, caprichosos o personales.¹¹

Por otro lado, diferenciaríamos del anterior tipo las formas de acoso recurrente que los trabajadores que ostenten o puedan ostentar una posición de hecho “ superior”, respecto de la que puedan ocupar los restantes, ejerciesen o pudieran ejercer frente a los mismos, con o sin conocimiento de tal hecho por parte del empleador y/o sus representantes.

11.- Si el mobbing es ejercido directa y personalmente por el empresario, gerente, patrón, en suma, dueño de la empresa se suele redefinir este caso de mobbing con la expresión “bossing” (del inglés “boss”: patrón o jefe). Es evidente que existen demasiadas expresiones para referirse a un mismo fenómeno (“mobbing”, “bullying”, “acoso moral o acoso psicológico en el trabajo, hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo, acoso institucional o incluso psicoterror laboral).

En tercer lugar, que el principal objetivo del mobbing es hacerle el vacío al trabajador o trabajadora acosados con la finalidad de provocar su alejamiento del lugar de trabajo.

1.5) DEFINICIÓN MARCO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

Todavía no se ha adoptado una definición internacional común de acoso moral o psicológico en el trabajo. En nuestro país, por otra parte, actualmente tampoco existe una definición jurídica para este tipo de comportamientos. Algunas interesantes sentencias dictadas en los dos últimos años ponen en evidencia la necesidad de una tipificación del fenómeno, para que así por fin el acoso psicológico quede definido jurídicamente en nuestro ordenamiento.

En cualquier caso, es indudable que a la hora de elaborar una definición de este fenómeno que tenga vocación de universalidad hay que pasar necesariamente por LEYMANN, psicólogo alemán residente en Suecia, impulsor y pionero de las investigaciones en este campo.

Para desarrollar su trabajo LEYMANN partió del concepto de acoso grupal, que fue introducido en las ciencias sociales por el etólogo KONRAD LORENZ, a partir de sus investigaciones basadas en la observación sistemática del comportamiento social de diversas especies de animales en libertad.

En su significado original, debemos entender por mobbing el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo superior a ellos y, por tanto, más fuerte e inteligente. La extrapolación que LEYMANN hace del concepto original de mobbing, tal y como lo concibió LORENZ, al campo de acoso psicológico en el trabajo es directa y proporcional en los supuestos y situaciones en que un sujeto es sometido a persecución, hostigamiento o coacción psico-



lógica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o aquiescencia del resto (testigos mudos).

Lo mismo sucede cuando hablamos del acoso pernicioso o enfermizo que tiene lugar entre iguales y que tiene su fundamento en la envidia patológica que los mediocres suelen experimentar frente a las personas más creativas y dinámicas, especial -pero no únicamente- en el mundo laboral. Desarrollado a partir de las teorías de ABRAHAM MASLOW¹², el Síndrome de MIA¹³ hace referencia precisamente a este tipo de comportamientos en que el individuo afectado por este síndrome, desarrolla en el seno de las organizaciones una gran actividad inoperante, acompañada de un gran deseo incontrolado de notoriedad e influencia sobre los demás, mientras que experimenta una irracional envidia ante el bien y progreso ajenos.

La abundancia de definiciones de carácter psicológico y la inexistencia de una definición consensuada en el marco de la legalidad aplicable, hace muy difícil -aunque no imposible- la propuesta de una posible definición-marco de acoso psicológico en el trabajo. Para ello partiremos de los siguientes presupuestos:

- Que el mobbing en ningún caso es una patología o entidad clínica, sino un riesgo laboral específico que, a pesar de las evidentes dificultades de prueba que puede presentar, como consecuencia de su naturaleza metamórfica y plástica, puede ser reducido, objetivado e incluso medido o peritado.
- Que el mobbing es un riesgo psicosocial ¹⁴.

Estos factores o riesgos psicosociales son consecuencia inmediata de la organización del trabajo y pueden afectar a la salud de los trabajadores a través de mecanismos psicofisiológicos. Una de sus manifestaciones más comunes es el llamado estrés ambiental, que sería así consecuencia de la exposición a factores de riesgo de naturaleza psicosocial relacionados con la propia organización del trabajo y de su contexto ambiental y social.

12.- Uno de los fundadores de la Psicología Humanista. Propuso el estudio de la personalidad de los individuos más excepcionales, convencido de que en ellos se presentan, anticipadamente, rasgos que serán generales y comunes en futuros estadios de la evolución de la humanidad.

13.- Síndrome de Mediocridad Inoperante Activa. J.L. González De Rivera y Revuelta. Instituto de Investigación Psicósomática. Madrid.

14.- Los riesgos psicosociales son los que menos tratamiento legislativo están teniendo en nuestro ordenamiento jurídico, incluso menor que los riesgos ergonómicos.

Paradigmas de estos riesgos psicosociales, fundamentalmente ocasionados por el ambiente propio del trabajo desempeñado, a los que tan escasísima atención se presta hoy por los empresarios y por las autoridades competentes en materia de riesgos laborales, son fundamentalmente el estrés laboral propiamente dicho, la insatisfacción laboral, el denominado “burn-out” y el acoso moral o psicológico en el trabajo.¹⁵

Una vez definido el acoso psicológico en el trabajo como riesgo psicosocial, y previamente a intentar establecer una definición más completa y exhaustiva de sus caracteres esenciales, deberemos distinguir entre lo que es propiamente acoso psicológico respecto de otros riesgos que le pueden ser cercanos y, por tanto, inducir a confusión.

En una primera aproximación podríamos conceptualizar el propio estrés como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales frente a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. Existen múltiples factores psicosociales, llamados estresores, que originan esta situación, sobre los que no vamos a detenernos, pero sí meramente apuntar alguno de ellos. Así, los testimonios de los propios sujetos estresados dan cuenta de “no poder desarrollar las habilidades propias”, de “no tener capacidad de decisión o autonomía sobre el contenido del trabajo”, de “las exigencias psicológicas a las que no pueden hacer frente, como consecuencia del volumen excesivo de trabajo, por cantidad o calidad, que han de soportar”, del “déficit de apoyo social del que son objeto”, etc.

Como un concepto relacionado y en cierta forma considerado como un tipo específico de estrés, previamente definido en otro epígrafe de la exposición, nos encontramos con el síndrome de “burn-out” o “estar quemado”. MASLACH y JACKSON lo definieron por primera vez como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan cara al público”. PINES y ARONSON por su parte entendieron que era “el estado de agotamiento mental, físico y emo-

15.- Para la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, en cambio, estos riesgos serían: el elevado ritmo de trabajo, el ritmo de trabajo determinado en función de las demandas sociales, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la violencia física en el trabajo, el acoso moral y la victimización en el lugar de trabajo, el acoso sexual en el trabajo y el trabajo monótono.

cional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”.

Este tipo de estrés aparece frecuentemente en trabajos de tipo asistencial que son exigentes desde el punto de vista técnico y que llevan aparejada una importante carga de trabajo emocional, como pueden ser sanidad, servicios sociales, educación ... que requieren normalmente un importante grado de implicación personal en lo laboral. El trabajador desarrolla su actividad cara al



público, pero la propia burocracia y carencia de medios en su trabajo puede acrecentar sentimientos de frustración que pueden desembocar en otras fases de reacción, asilamiento y sensación de inutilidad finalmente, y en patologías psíquicas. En algunas Sentencias (p.ej St TSJ País Vasco 2/11/99) se ha reconocido ya como accidente de trabajo.

La ***insatisfacción laboral*** no pasaría de ser una situación de malestar y frustración debido a que las características del trabajo que se desempeña no se aquietan a los deseos, aspiraciones o expectativas del trabajador. Más que un factor de riesgo constituiría un efecto de las condiciones psicosociales de trabajo.

Finalmente, el ***“Mobbing”*** vendría constituido por una serie de actuaciones hostiles dirigidas a una persona de forma continuada. La existencia de pequeños roces o discusiones en una empresa con los jefes o compañeros, o las diferencias persistentes incluso, constituyen un fenómeno normal, aunque no deseable que en ningún caso sería calificado como “mobbing”. Ahora bien, si se convierte en una actuación de persecución y hostigamiento permanente, entonces sí podríamos estar en presencia de éste fenómeno, que constituye igualmente un tipo específico de estrés, pero donde la situación estresante no proviene de la propia organización del trabajo o el contenido o características del mismo (aunque tendrán su importancia), sino por una agresión psicológica persistente, bien por parte de compañeros, bien por parte de superiores, de tipo estratégico.

Efectivamente, a diferencia de los otros riesgos psicosociales que

hemos apuntado, el “mobbing” bien puede aparecer incluso en entornos de trabajo absolutamente correctos e incluso ideales, con un buen flujo de comunicación, con autonomía funcional, sin exceso de tensión o de carga de trabajo, con buena organización y motivación.... A la inversa, la inexistencia de todas esas condiciones no tienen por qué suponer que pueda existir en la organización caldo de cultivo apropiado para el acoso psicológico, puesto que lo que caracteriza a éste fundamentalmente es que constituye una agresión psicológica permanente que proviene no del entorno laboral como tal, sino de las relaciones entre quienes comparten ese entorno. Así la Nota Técnica de prevención 476/1998 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo establece que el “mobbing”, al que considera una forma de estrés laboral característica, presenta la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos. No olvidemos que el factor de riesgo, es decir, las actitudes acosadoras de compañeros o superiores, deben ser idealmente prevenidas antes de que se presente el problema. Este es el gran desafío de la negociación colectiva: introducir en todos los convenios referencias al mobbing, su prevención y protocolos de actuación a adoptar frente al problema cuando aparezca y sea detectado.

EN CONCLUSIÓN:

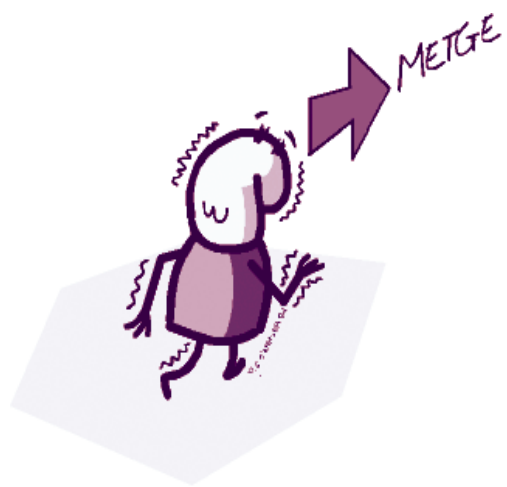
Aunque teóricamente parezca que todos sepamos de qué estamos hablando, la necesidad de una definición técnica y precisa de esta conducta es imprescindible para poder delimitar y aplicar un tratamiento jurídico adecuado de la misma.

El acoso psicológico se califica por sus efectos: promover un medio laboral hostil, e intimidatorio para la persona que lo sufre. Los medios de que el acosador dispone para lograrlo son múltiples, como también lo son las personas capaces de ejercerlo. Las finalidades varían desde la presión permanente para expulsar de la empresa hasta la mera satisfacción morbosa del agresor.

En el debate en torno a esta figura hemos manejado varias, algunas de ellas elaboradas en contextos no jurídicos, como la psicología y la sociología principalmente; los mismos tribunales están siendo

cada vez más sensibles a estas definiciones, que han ido filtrándose a la práctica judicial.

A falta de una en el Derecho español, podemos usar la contenida en el artículo 122.49 L del Code du Travail, introducida por la reciente reforma del Derecho francés operada por la Ley de Modernización Social de noviembre de 2001, que parece acertada desde un punto de vista técnico: "ningún trabajador debe sufrir conductas repetidas de acoso moral que tengan por objeto o por efecto una degradación de sus condiciones de trabajo susceptible de poner en peligro sus derechos o su dignidad, de alterar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional" .





2. LAS CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO.

2.1). LAS CONDUCTAS DE ACOSO

Resulta altamente conveniente caracterizar aquellas conductas individuales que pueden constituir acoso psicológico en el trabajo, tanto para la detección del problema como para poder afrontarlo con garantías.

Al respecto no podemos olvidar dos cuestiones importantes:

- La primera se centra en que precisamente la dificultad de defenderse del acoso radica en lo complicado que resulta detectarlo como tal, tanto por el perjudicado como por el entorno de los compañeros o superiores. Efectivamente, el acoso moral suele ser insistente, pero sutil, soterrado, y rara vez se evidencia al exterior fuera de la relación entre acosador y acosado.
- La segunda se refiere a que las conductas acosadoras, consideradas individualmente, pueden quedar diluidas como meras diferencias, disputas o rencillas en el trabajo, o amparadas dentro del más o menos severo e intransigente poder de dirección empresarial. Pero será su consideración como conjunto, no aisladamente, y como un plan preconcebido y sistemático, lo que nos determinará la seguridad de estar frente a un auténtico "mobbing".

Existen diversas clasificaciones, elaboradas por distintos expertos en Psicología, de las conductas de acoso individualizadas. La más clásica y seguida doctrinalmente es la del propio LEYMANN, basada en 45 cuestiones para detectar la presencia del “mobbing”¹⁶. Esta clasificación, por su extensión, preferimos adjuntarla en los Anexos finales a este trabajo contenidos en el CD, de la misma forma que las aportadas por ZAPF, KNORZ y KULLA.

Precisamente los 45 comportamientos hostiles descritos por LEYMANN han sido sistematizados en la Nota Técnica Preventiva Nº 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, elaborada por MARTÍN DAZA, PÉREZ BILBAO y LÓPEZ GARCÍA-SILVA, (que sí vamos a recoger ahora) de la siguiente forma:

Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado:

Por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc...

Acciones contra el ejercicio de su trabajo:

- Encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima¹⁷, o privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo.
- Enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).

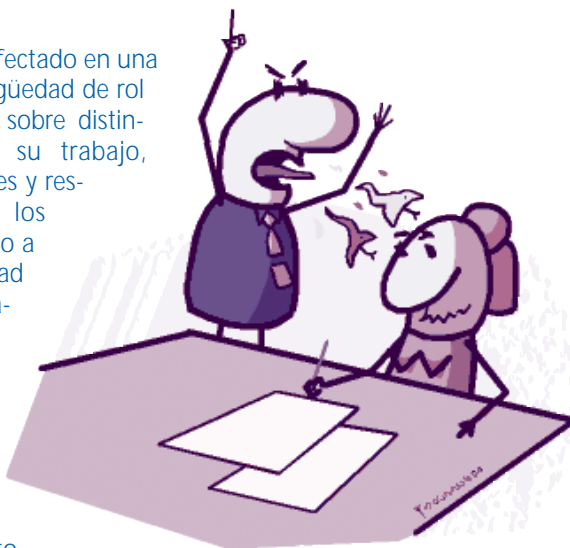
Manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada.

Esta manipulación incluye una amplia variedad de situaciones:

16.- El clásico Leymann Inventory of Psychological Terrorization

17.- Ver epígrafe “La incidencia del mobbing en las administraciones públicas”.

- Manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre).
- Haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia...).
- Utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...)



Situaciones de inequidad:

Mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

Por su parte, y con el interés añadido de centrarse en datos auténticos de la realidad laboral española, el ya mencionado¹⁸ trabajo de investigación dirigido por PIÑUEL (Informe Cisneros II) señala las siguientes conductas, referidas por los afectados, como los comportamientos de "mobbing" más frecuentes:

18.- Ver el epígrafe "La incidencia del Mobbing en las Administraciones Públicas"

- Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna.
- Rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales.
- Ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo.
- Desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.
- Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.
- Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- Menospreciar o menoscabar personal o profesionalmente a la persona.
- Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
- Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior.
- Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verle o hacerle "invisible".
- Interrumpir continuamente impidiendo expresarse y avasallando a la persona.
- Intentar desmoralizar o desanimar a la persona.
- Abrumar con una carga de trabajo insoportable con vistas a agobiar a la persona.

- Desestabilizar emocionalmente a la persona para "hacerle explotar".

- Asignar tareas o trabajos absurdos o sin sentido alguno.

- Realizar críticas y reproches por cualquier cosa que hace o decisión que toma en su trabajo.

- Controlar aspectos de su trabajo de forma malintencionada para intentar "cazar" a la persona.

- Acusar sin base o fundamento por incumplimientos, errores, fallos, inconcretos, y difusos.



- Modificar el trabajo a realizar o sus responsabilidades sin decirle nada.
- Minusvalorar y echar por tierra el trabajo no importa lo que haga.
- Humillar, despreciar o minusvalorar en público a la persona ante colegas o ante terceros.
- Chillar, gritar, o elevar la voz con vistas a intimidar.
- Privar de información imprescindible y necesaria para hacer el trabajo.
- Distorsionar malintencionadamente lo que dice o hace en el trabajo.
- Prohibir a otros trabajadores hablar con la persona.
- Forzarla a realizar trabajos que van contra la ética o la legalidad.
- Dejar a la persona sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.
- Limitar malintencionadamente el acceso de la persona a cursos, promociones, ascensos etc...
- Amenazar a la persona con usar instrumentos disciplinarios contra ella (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados forzosos, etc...)

El acoso psicológico se revelará, normalmente, a través de la constatación de que la víctima sufre algunos de estos comportamientos, que se producirán con cierta frecuencia (generalmente una vez por semana, siguiendo a LEYMANN), y que persistirán durante un tiempo prolongado (una media al menos de seis meses según el mismo autor), lo que nos probará una situación de hostigamiento psicológico.

2.2). LAS DISTINTAS FASES.

No es sencillo establecer una secuencia válida en todo caso de la evolución de los comportamientos de acoso hasta enquistarse como un fenómeno paradigmático de hostigamiento psicológico en el trabajo. Dependerá en buena medida del caso concreto, de las circunstancias en que se desarrolla (personalidades de acosadores y víctimas, entorno, características de la empresa...)

No obstante, LEYMANN ha establecido con carácter genérico una serie de etapas o fases en las que se va desarrollando el problema:



1ª Fase, de conflicto.

En toda estructura organizativa laboral surgen conflictos, diferencias, roces, tanto por motivos de organización del trabajo (asunción de tareas, vacaciones...), como por meros problemas interpersonales en las relaciones entre sus miembros. Normalmente estas diferencias acaban remitiendo o superándose, pero de enquistarse definitivamente pueden suponer un punto de inflexión en las relaciones personales y el paso a una situación que puede degenerar en el paso a una segunda fase de conflicto.

2ª Fase, de mobbing.

El problema adquiere ya mayores dimensiones, se estigmatiza, y una de las partes comienza a desarrollar acciones de hostigamiento (del tipo de las que hemos descrito anteriormente), con cierta asiduidad y de forma constante. En esta fase pueden sumarse al hostigamiento otros compañeros de trabajo (si se trata de "Mobbing" horizontal) o los responsables jerárquicos de la organización. Esta fase, la más aguda de acoso, puede durar entre 15 y 18 meses según PIÑUEL. LEYMANN, por el contrario, estableció una media de 1,3 años.

3ª Fase, de intervención desde la empresa.

En este estadio el problema trasciende y llega a conocimiento de la dirección de la empresa o institución pública (siempre que no provenga directamente el acoso de dicha dirección sin que exista otro superior por encima, pues entonces esta fase no existe y se funde con la anterior), que puede adoptar dos tipos de actitudes:

Una, positiva, que es el afrontamiento del problema investigando los antecedentes del mismo y buscando asesoramiento externo o interno (servicios médicos de la propia empresa...) y buscando la resolución del mismo, bien intentando fórmulas componedoras o bien adoptando medidas (traslado, sanción, despido...) contra el acosador o acosadores.

Otra, negativa, lamentablemente la que es más usual, desentendiéndose del problema, inhibiéndose o, peor aún, considerando al acosado como conflictivo o problemático y tomando partido contra él, lo que contribuye a su mayor culpabilización.

PIÑUEL, por su parte, añade una fase más en éste momento, que denomina "de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto", que evidencia la inexistencia de especialistas que puedan resolver un problema que no depende de la víctima.

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

Finalmente, de no atajarse la problemática, y de ordinario tras sucesivas temporadas de baja laboral, el hostigamiento consigue su objetivo final y el perjudicado acaba abandonando su puesto de trabajo, bien trasladándose (sobre todo si es empleado público y tiene esa posibilidad) bien despidiéndose con o sin indemnización pactada -siempre inferior a un despido improcedente-, bien pasando en su caso, a percibir una pensión por las secuelas psíquicas del acoso (exclusión definitiva del mundo laboral).

2.3). TIPOLOGÍA DE ACOSADORES.

Puesto que es esencial para explicar el acoso moral tener presente, más incluso que los aspectos organizacionales del entorno laboral, las características personales de los hostigadores, fuera de los casos en que el acoso responde a una estrategia empresarial de desembarazarse de forma más barata que con un despido improcedente de un trabajador incómodo, por motivos de reestructuración de plantilla, de ahorro de costes de personal, sindicales..., es preciso apuntar algunos rasgos que se han descrito de las personalidades de los que originan los comportamientos de "mobbing".

Previamente hemos de indicar que en muchas ocasiones los acosadores proyectan una imagen al exterior fingidamente positiva, que poco hace sospechar los padecimientos psicológicos que su conducta

ocasiona a otras personas (de ahí el “no creérselo” y el asombro de quienes desde fuera no saben de la realidad del acoso concreto cuando se denuncian estas conductas).

Como rasgos característicos se han apuntado (MUNUERA) desde tendencias psicopatológicas, necesidad de dominar y controlar a otras personas, envidia, venganza o enemistad personal, hasta ocultación de limitaciones propias o complejo de inferioridad. PIÑUEL señala, entre otras, la presencia de capacidad de manipulación y distorsión, celos profesionales, autoritarismo, ausencia de capacidad de escucha, mediocridad profesional, necesidad de quedar por encima... HIRIGORYEN ha destacado la personalidad narcisista de los acosadores.

GONZÁLEZ DE RIVERA realiza una aportación que nos parece particularmente acertada, al señalar la existencia de lo que él denomina “trastorno de mediocridad”, del que ya hemos hecho referencia anteriormente, que en su variante más grave y peligrosa constituiría la “mediocridad inoperante activa” en la que el agresor desarrolla fácilmente una gran actividad inoperante, inútil, junto con un gran deseo de notoriedad y de control e influencia sobre los demás. Se suelen asignar a sí mismos funciones de seguimiento y control, y cuando tienen algún poder en puestos burocráticos generan grandes cantidades de trabajo innecesario que imponen a los demás haciéndoles perder su tiempo y entorpeciendo su labor ordinaria, dificultando cualquier actividad creativa. El mediocre inoperante activo no reconocerá nunca los méritos ajenos, sufriendo incluso ante el bien ajeno por envidia, desarrollando persecución y entorpecimiento.

En cualquier caso, no se debe obviar la existencia de factores que favorecen enormemente su acción, como el secreto y vergüenza de la víctima y la presencia de testigos mudos en el entorno laboral, que cuando no participan directamente en el acoso colaboran a él con su silencio (en ocasiones para no provocar la ira del hostigador y ser a su vez acosados).

2.4). LAS VÍCTIMAS.

Partiendo de la base de que cualquiera está expuesto al “mobbing” en su trabajo, no puede concluirse que exista una tipología concreta de personas afectadas por el mismo. En particular, no debe creerse que afecta sólo a personas débiles o enfermas, o especialmente sensibles o depresivas.

Fuera de los casos en que el acoso se produce dentro de una estrategia empresarial deliberada para provocar el abandono del puesto de trabajo del acosado, supuesto en que las características personales de la víctima son indiferentes y no influyen para nada en su elección como objeto de acoso, podemos, siguiendo también a GONZÁLEZ DE RIVERA, determinar la existencia de tres tipos de personalidades sobre las que pueden recaer las actitudes acosadoras:

- Los **envidiables**, entre los que se encontrarían las personas que el acosador percibe como brillantes en su trayectoria profesional y atractivas para la gente, que precisamente por ello son objeto de una particular forma de envidia al ser consideradas como peligrosas o competitivas para la personalidad mediocre del acosador, y que por lo tanto se van a sentir cuestionados. Suelen ser personas con grandes habilidades sociales, comunicativa s...
- Los **vulnerables**, personas con alguna particularidad o defecto físico o psíquico evidente, o simplemente depresivos con necesidad de afecto y aprobación por quienes les rodean, que suelen hacerles por ello, por su aparente debilidad, objeto de sus burlas y su persecución.
- Los **amenazantes**, por su actividad, eficacia, por ser buenos profesionales, con capacidad de trabajo y preparación, que por ello ponen en evidencia lo establecido y pueden pretender imponer reformas o nuevos métodos. No se pliegan al servilismo y al estado preexistente de las cosas, no participan de corruptelas o amiguismos, y por eso son fijados como objetivos por los acosadores.

Todos ellos suponen un grupo, como se puede apreciar, de personalidades bastante heterogéneo y dispar, pero en cualquier caso, determinados factores favorecen la aparición de conductas de acoso moral, fuera de las características de la víctima, y que se pueden cifrar, reiteramos, en el entorno de la organización del trabajo, el secretismo, la propia vergüenza y los testigos mudos, y la "vista gorda" que suele hacer la dirección empresarial.

Haciendo una relectura de las distintas fases del proceso de "mobbing" aportadas por LEYMANN y anteriormente referidas, BARÓN DUQUE establece a su vez, en una muy interesante aportación, y centrándose en la posición del acosado, tres períodos entrelazados por los que pasa el afectado por acoso moral:



- Una primera fase vendría determinada por el **inicio del acoso psicológico**, en que lo primero que le ocurre al acosado es la sensación de desorientación, de desconcierto, pues no se explica el por qué de la actitud acosadora, y confía en que pase esta “racha acosadora” y desaparezca. Pueden pre-

sentarse cuadros de ansiedad o de trastornos del sueño, o de los hábitos alimenticios. La víctima vive una situación de espera, quizá tratando de buscar una solución acercándose al acosador, o buscando la comprensión de personas de su entorno cercano, pero cuidando de que no se sepa más allá del mismo, lo que seguramente le producirá una sensación de claro aislamiento.

- Una segunda etapa se produciría cuando (es lo más frecuente) la situación anterior no ha sido atajada por no haberse denunciado el problema, y resuelto por la dirección de la organización del trabajo o por las autoridades (inspección de trabajo, tribunales...). En este momento se puede hablar de que se abre el **conflicto propiamente dicho**. El acosador no cesa en su acoso e incluso va intensificando su hostigamiento. El acosado puede intentar recurrir a otras personas de la organización, pero aumenta su sensación de aislamiento y aparecen sentimientos de culpa, minándose su fortaleza. Si la persona se repliega en sí misma cae en una tela de araña, entrando en lo que BARÓN denomina espiral del Mobbing, un peligroso bucle de retroalimentación negativa, en la que se presentan junto a desinterés por el trabajo, patologías que responden a formas depresivas o de estrés-ansiedad. Las primeras comportarían

cansancio emocional, baja autoestima, evitación y aislamiento, abatimiento, sentimientos de impotencia y desesperanza... Las segundas se relacionan con una mayor irritabilidad, disminución de rendimiento laboral, tensiones familiares... Comienza el absentismo laboral, la asistencia a consultas médicas (internas de la empresa o externas). Pero usualmente el problema se enquistaba, y la ayuda que precisa la víctima no suele llegar.

- Entonces se llega a la lamentable tercera etapa, de **huída del centro de trabajo**. La presión hace que los puntuales abandonos por bajas temporales se transformen definitivamente en un miedo invencible a volver a reintegrarse a su puesto, y se pacta una salida más o menos honrosa, con prejubilaciones en algunos casos, o bien se integra al trabajo, sin ningún interés por el mismo, a "pasar el tiempo" hasta que surge la oportunidad de cambiar. En cualquier caso, son casi inevitables graves daños, irreparables, para la salud del trabajador.

2.5). LAS CONSECUENCIAS.

El acoso origina consecuencias extraordinariamente negativas no sólo para la salud del trabajador. Este tema fue destacado especialmente por la Nota Preventiva Técnica 476/1998 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo a la que ya nos hemos referido en anteriores ocasiones en este trabajo, e inspirándonos en la misma, podemos establecer una clasificación de las mismas.

Para el trabajador afectado.

Ya hemos indicado en el anterior apartado la diversa sintomatología que puede presentarse: la ansiedad, manifestada en un sentimiento de constante amenaza; también los sentimientos de fracaso, impotencia, apatía, escasa autoestima, frustraciones. Aparecen distorsiones cognitivas, problemas de concentración y fijación de atención. Pueden generarse comportamientos adictivos, como recurso al alcohol, droga, medicamentos de forma indiscriminada...

Pueden originarse igualmente en los casos extremos patologías graves (cuadros depresivos graves, trastornos paranoides o incluso suicidios)

Las consecuencias para la salud pueden también ser de orden físico, y pueden reflejarse en un nivel social (susceptibilidad, hipersensibilidad a la crítica, retraimiento, desconfianza, o bien agresividad, sen-

timientos de ira o rencor...) Todo ello se verá amplificado según el grado de apoyo que el acosado disponga en el entorno laboral y en el personal y familiar.

Para la organización del trabajo.

Lo primero que se verá afectado con la presencia del acoso psicológico será el rendimiento laboral del propio trabajador, que disminuirá en cantidad y calidad. Además tendrá dificultades para el trabajo en grupo, problemas en la comunicación con sus compañeros y superiores... y se producirá el absentismo, justificado o no de forma directa en el acoso.

El propio clima de trabajo se verá deteriorado (la calidad de las relaciones interpersonales, la colaboración y cooperación). Incluso puede existir riesgo de aumento de la accidentabilidad por desatención, descuidos...

La propia credibilidad e imagen de la empresa saldrá dañada, se perderá calidad en el trabajo, aumentarán las bajas laborales...

Para las relaciones familiares y sociales del trabajador.

El deterioro de la salud psíquica y física del empleado repercutirá en las relaciones familiares con su compañero/a o cónyuge, hijos y demás personas de su círculo familiar (irritabilidad, indiferencia, desmotivación...) y con su grupo de amistades o de personas con que se relaciona fuera del propio trabajo. También pueden presentarse conductas adictivas, como una forma mórbida y desesperada de escapar de la realidad que la víctima ha de soportar cotidianamente.

Para la sociedad.

Además de los efectos indirectos derivados de lo anterior (deterioro de clima laboral, merma de la salud de trabajadores...), el coste económico y social del acoso moral comienza a ser tenido en cuenta, precisamente por la relevancia del mismo (que ha sido cifrado por la OIT en unos 24 millones de euros anuales en España) derivado por las disminuciones de rendimiento de los trabajadores afectados, pérdida de fuerza de trabajo, absentismo laboral, coste de la asistencia sanitaria que deben prestar los sistemas de salud -fundamentalmente de salud mental-, repercusión de las prestaciones económicas que deben satisfacer los sistemas de seguridad social en forma de pensiones de invalidez, prejubilaciones...

Ahora bien, nuestra atención debe venir referida principalmente a

cuestiones relacionadas con la salud laboral y la dignidad del trabajador, sin primar cuestiones económicas.

Como uno de los Anexos finales a este trabajo incluimos en el CD un cuadro descriptivo elaborado por el psicólogo Ángel RUANO HERNÁNDEZ que igualmente recoge, sistematizadas, las consecuencias del acoso moral en el lugar de trabajo.

Para finalizar este epígrafe, no queremos dejar pasar la oportunidad de recoger, pese a que muchas veces será difícil llevarlas a cabo, una serie de técnicas propuestas como mecanismos de autodefensa ante el psicoterror laboral, bien entendido que las mismas se recogen sin perjuicio de la necesidad que defendemos de contar cuanto antes con ayuda psicológica especializada:

- Llevar una vida saludable, una alimentación equilibrada, hacer ejercicio...
- Evitar o reducir los síntomas del estrés, procurar llevar una vida tranquila
- Desarrollar técnicas de asertividad y autoestima, y las habilidades sociales propias (comunicación...)
- Compartir el problema con personas cercanas (familiares, amigos...)
- Convencerse de que el acosador es un ser inferior, envidioso..., dominar la ira y adoptar una actitud lo más cabal posible frente al acoso, no dejarse derrumbar...





3. ACTUACIÓN SINDICAL.

La situación de acoso psicológico en el trabajo es un ataque directo al empleado/a público y su origen se localiza fundamentalmente en la patología del acosador/a (personalidades psicopáticas, inseguras, que asumen prácticas perversas de ejercicio de poder) cuya finalidad es intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar, necesidad de agredir, controlar, destruir. Lo que nos indica que la personalidad individual y social de la víctima no es la base del problema. Todo esto nos parece que es adecuado para afirmar que no existen trabajadores/as especialmente sensibles al riesgo de malos tratos psicológicos.

Nuestro primer objetivo debe ir encaminado a fomentar la implantación de la cultura preventiva en las empresas (también en las Administraciones Públicas), aunque, desgraciadamente, no podemos evitar la aparición de problemas antes de que se lleven a cabo actividades encaminadas a prevenirlos y a evitar cualquier daño. Por lo tanto distinguiremos dos tipos de actuación:

1. Preventiva: En la que se señalan estrategias para evitar la aparición de situaciones de acoso, o si aparecen, tener previstas herramientas de actuación.
2. Con posterioridad a la aparición del problema, o sea, cuando ya hay una o varias personas afectadas de acoso psicológico (por desgracia, la situación más corriente)

En ambas se llevarán a cabo distintas fases:

1. IDENTIFICACIÓN:
2. INTERVENCIÓN:
3. MEDIDAS A ADOPTAR
4. ANEXO: Ficha

3.1. IDENTIFICACIÓN

Para poder distinguir el acoso psicológico en el trabajo de cualquier otro conflicto interpersonal o laboral tendremos que fijarnos en actuaciones que nos ayudarán a esa identificación:

- **Críticas sistemáticas:** feroces e injustas hacia su trabajo, su aspecto físico o sus ideas y planteamientos en relación con la tarea que desempeña.
- **Persecución sistemática:** dirigida a deteriorar la imagen pública y a denigrar al trabajador o trabajadora mediante calumnias, rumores, mentiras interesadas, burlas y motes.
- **Aislamiento:** de la persona llegando a impedirle explícita o tácitamente la relación con el resto de compañeros.
- **Exclusión** de las actividades tanto sociales informales, como laborales, retirándole sus cometidos de mayor responsabilidad u ofreciendo trabajos de menor categoría, con el objetivo de **marginal y aislar** a la víctima.

Aunque este tipo de comportamiento puede darse en cualquier tipo de empresa, es mucho más frecuente en aquellas que no pueden proceder al despido, como es el caso de las Administraciones Públicas. En este caso, el hostigador/a utiliza su cargo para ir arrinconando y aislando al trabajador, provocándole un malestar general.

Las **deficiencias en la organización del trabajo y la intencionalidad de causar daño** son la base necesaria para identificar el **Acoso Psicológico en el Trabajo**.

3.2. INTERVENCIÓN

Una vez comprobado que estamos ante una situación de Mobbing, Heinz Leyman recomienda para superarlo: buena forma física y mental, confianza en uno mismo, no caer en provocaciones, buscar apoyo en la familia y amigos, procurarse una estabilidad económica, buscar

un margen de maniobra par no sentirse bloqueado y sin salida y recurrir al apoyo psicológico.

Estas recomendaciones pueden ser válidas para la persona afectada, pero además, en la intervención sindical, el delegado o delegada de prevención debe tener en cuenta que su actuación se llevará a cabo en varias fases:

Primera:

- Debe mantener una total discreción e infundir confianza a la víctima
- No debe sustituir a los profesionales
- Debe intentar recoger toda la información precisa, a través de la relación de hechos lo más detallados posible (fechas, datos, testigos...) que pueda aportar la víctima, o si no estuviera en condiciones, a través de compañeros.
- Prestar apoyo social a la persona afectada poniendo a su disposición información sobre profesionales (psicólogos, psiquiatras, asociaciones...), servicios del sindicato: jurídicos y técnicos.
- Si la persona afectada tiene que causar baja médica conseguir que se la den por accidente de trabajo.
- Comprobar si se ha llevado a cabo la Evaluación de riesgos psicosociales, si se ha detectado la existencia de alguno que pueda estar relacionado con el caso, qué propuesta para eliminarlo y plazos .

Segunda:

- Solicitar la convocatoria urgente del Comité de Seguridad y Salud, donde se comunicará la existencia de una posible situación de acoso psicológico, exigiendo la presencia del Servicio de prevención.
- Si ha habido baja médica, pedir que se investigue el accidente



- Si no existe la evaluación de riesgos, exigir que se haga de manera inmediata y rigurosa, pactando el método a utilizar.
- Extremar la atención para no confundir los efectos o secuelas con las causas.

Tercera:

- Estar vigilantes para que las posibles soluciones no supongan un castigo para la víctima.
- Proponer la apertura de expediente disciplinario para sancionar, en su caso, la conducta del acosador/a.
- Exigir la definición de los puestos de trabajo y las tareas asignadas a cada persona, así como nuestra participación en las decisiones de procesos, métodos de trabajo, ritmo, información para el correcto desempeño de nuestra tarea.
- Conseguir que la Administración se comprometa a llevar a cabo un programa concreto de identificación temprana de cualquier tipo de violencia en el entorno laboral, así como una campaña de divulgación y formación sobre los riesgos psicosociales.

Si la actuación anterior no funciona o se ha intentado y no ha sido efectiva, se puede presentar denuncia **ante al Inspección de Trabajo**, teniendo en cuenta que, hasta que no se modifique la Instrucción de la Dirección General de la Inspección de Trabajo en la que se indica que las denuncias por mobbing se tramiten como infracciones laborales y no de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y por lo tanto, se devuelvan las presentadas por parte del personal funcionario, para que sean tramitadas como reclamación patrimonial. En este caso y, siempre que la persona afectada esté dispuesta se debería presentar la denuncia y, si la devuelven, recurrir la solución de la Inspección.

3.3. MEDIDAS A ADOPTAR.

Para poder actuar ante cualquier tipo de riesgo, incluidos los psicosociales debemos utilizar uno de los instrumentos que tenemos a nuestro alcance, como es la negociación colectiva y por lo tanto en nuestras plataformas deberemos incluir distintas propuestas:

- Que la Administración se comprometa a fomentar el apoyo social entre las y los trabajadores, potenciando el trabajo en

equipo, la comunicación, la claridad y transparencia organizativa.

- Realizar campañas de formación e información encaminadas a eliminar estos riesgos..
- Exigir que se realice una declaración de rechazo frente a acciones tipificadas como malos tratos psicológicos y a cualquier forma de intimidación, violencia verbal o física.
- Introducir la figura del mediador/interlocutor ante el que denunciar este tipo de acciones, que pueda mejorar las deficiencias en la organización del trabajo, que son terreno abonado para los maltratos psicológicos.
- Realización de programas de formación para los mandos en resolución de conflictos
- Conseguir que haya un reconocimiento por parte de la Administración de la existencia de este riesgo.
- Tipificar, en el régimen disciplinario, como falta muy grave el acoso psicológico en el trabajo

3.4. ANEXO

FICHA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO. (PARA USO EXCLUSIVO DEL DELEGADO O DELEGADA DE PREVENCIÓN)

- ***Datos personales***

- Nombre, edad, DNI.....

- ***Datos sindicales***

- Afiliación, sindicato, antigüedad.....

- ***Datos laborales***

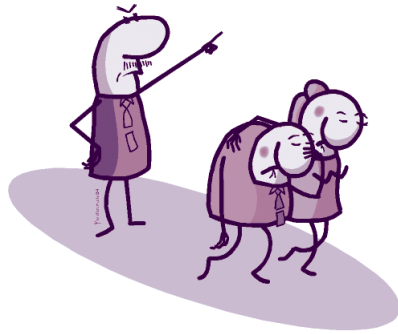
- Entidad, cargo, antigüedad.....

- ***Datos sanitarios***

- Bajas médicas, informes, valoración actual.....

- ***Descripción de los hechos***

- Documentos, testigos, pruebas, distintas preguntas.....





4. LAS POSIBILIDADES DE LA PROTECCIÓN JURÍDICA FRENTE AL “MOBBING”.

4.1. LA AUSENCIA DE REGULACIÓN ESPECÍFICA.

Quien, movido por la curiosidad, pretenda conocer la regulación del acoso moral o “mobbing” en nuestras leyes mejor que desista desde ya de su intención: No existe en el ordenamiento jurídico español ni una sola referencia expresa al acoso moral, en ninguna disposición normativa, ni penal, ni civil, ni laboral, ni administrativa. Pero ello no debe extrañarnos si tenemos en cuenta, además de lo novedoso de la conceptualización científica del fenómeno, que tampoco existen referencias a los riesgos psicosociales en general, ni a la psicociología, fuera de breves menciones contenidas en el Artículo 36.5 del Estatuto de los Trabajadores y el Artículo 15.1.d) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en lo relativo a ritmo de trabajo y trabajo monótono.

Precisamente esta ausencia de regulación específica origina dos tipos de consecuencias:

La primera es que tendremos oportunidad de analizar como, a falta de instrumentos legales expresos y específicos, la doctrina y la práctica jurídica de los tribunales han propuesto o resuelto referirse a las conductas acosadoras (puesto que en la realidad social existen, y pese a la laguna legal han debido ser abordados por los aplicadores jurídicos).

La segunda se refiere al creciente clamor a favor de la adopción, de instrumentos legales que recojan y afronten concretamente el problema del acoso moral; clamor promovido y defendido por psicólogos, juristas, asociaciones de afectados, grupos políticos y sociales, organizaciones sindicales...

Sin embargo, la normativa internacional sí recoge, de forma también incipiente y bastante inconcreta por el momento, algunos instrumentos jurídicos que hacen referencia al acoso psicológico en el trabajo, y comienza igualmente a hacerse hueco en las resoluciones y decisiones de los órganos supranacionales, particularmente en los de la Unión Europea.

En este sentido, en el ámbito de la Organización Internacional del Trabajo se hace referencia al problema en la Carta de Principios Fundamentales de los ordenamientos laborales, de 1998, y ha sido incorporada una regulación del mismo en el Convenio Colectivo acordado por la propia Organización y el sindicato de la misma, en el año 2001

En la Unión Europea debemos de partir del deber de los estados miembros enunciado en la Carta Social Europea de 3 de Mayo de 1996 de "promover la sensibilización, información y prevención en materia de actos condenables o explícitamente hostiles u ofensivos dirigidos de modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo y adoptar las medidas apropiadas para proteger a los trabajadores contra tales comportamientos."

Pero de forma expresa, el acoso moral ha merecido la atención exclusiva de un Documento del Parlamento Europeo, concretamente la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339(INI)) que constituye un instrumento que, aun sin valor vinculante, marca un hito importante en la atención prestada por la Unión al fenómeno del acoso. Por su trascendencia la reproducimos en su integridad en el CD, pero podemos destacar ahora de la misma que se hace eco de las estadísticas que indican la magnitud creciente del problema en los Estados miembros, que incorpora distintas reflexiones sobre la incidencia en las mujeres, en su relación con la precariedad laboral, la necesidad de que Estados y empresas impulsen políticas de prevención... Además de forma expresa instan al Consejo y a la Comisión (los órganos auténticamente legislativos de la Unión Europea) a adoptar un Libro Verde y un plan de acción comunitario, y a los Estados miembros a introducir en sus ordenamientos esta figura legal.

En el propio seno de la Unión se ha constituido un grupo de estu-

dios sobre violencia en el trabajo que está investigando sobre el tema, y que en su sesión del 3/3/2001 ha propuesto una definición de "mobbing".

Y también en los trabajos preparatorios de la Comisión de las Comunidades Europeas dirigidos a elaborar la Comunicación de la citada Comisión sobre "la nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad para el periodo 2002-2006", se preveía inicialmente la elaboración de una Directiva europea sobre "mobbing" en materia de seguridad y salud laboral. Sin embargo, la elaboración de dicha Directiva fue finalmente descartada por la Comisión Europea, y en el Documento definitivo de la Comunicación de la Comisión de las CC.EE. de 11-3-2002 sobre la estrategia europea citada, se ha sustituido el compromiso de elaborar la citada Directiva por la siguiente fórmula: "la Comisión estudiará la conveniencia y, el ámbito de aplicación de un instrumento Comunitario sobre el acoso psicológico y la violencia en el trabajo".

Además, algunos países disponen ya de algún tipo de regulación sobre el acoso moral en el ámbito laboral. Particularmente, Suecia dispone de la regulación más avanzada en la materia en todo el mundo, y desde 1993 en que se promulgó la ordenanza del Consejo Nacional Sueco De Seguridad y Salud laboral, con un marcado carácter preventivo. Más recientemente en Francia se ha incorporado la lucha contra este acoso en su ley de modernización social (año 2000) y en su código penal como conducta delictiva. También figura como delito en el código penal de Bélgica, desde 1998, otros países como Italia (con algunas leyes regionales ya aprobadas) debaten proyectos de regulación.

Fuera de la Unión Europea, algunos Estados como Australia, Nueva Zelanda, Brasil o Uruguay han adoptado normativas específicas o tramitan disposiciones legales al respecto.

Por lo que respecta a España, y pese a la ya comentada ausencia de normativa específica, no faltan en los últimos tiempos resoluciones adoptadas por diversos parlamentos



autonómicos (Cataluña, Navarra, Madrid...) que haciéndose eco de los movimientos sociales que abogan por una normativa propia en la materia instan a los órganos pertinentes a adoptar medidas de orden legislativo al respecto.

Igualmente las propuestas de regulación legal del "mobbing" han llegado ya tanto al Senado como al Congreso.

El Senado aprobó el 19 de Junio de 2001, por unanimidad y tras un muy interesante debate, una propuesta del Grupo parlamentario de Entesa Catalana de Progrés instando al Gobierno para que *"en el marco de sus competencias, promueva las actuaciones necesarias y el estudio de las modificaciones normativas pertinentes, desarrolladas de forma coordinada con los Estados miembros de la Unión Europea, para evitar el acoso moral y el hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de eliminar las consecuencias negativas de todo tipo que tienen para los trabajadores"*.

Pocos meses más tarde (el 12 de Noviembre de 2001) el Congreso aprobó, igualmente de forma unánime pese a las divergencias que evidenciaron las posturas de los distintos grupos parlamentarios, y en el seno de la Comisión de Política Social y Empleo, una Enmienda Transaccional en orden a la prevención y sanción del acoso moral en el trabajo en los siguientes algo excesivos y farragosos términos: *"El Congreso de los Diputados insta al Gobierno, primero, para que en el marco de sus competencias apruebe las actuaciones necesarias y el estudio de las modificaciones normativas pertinentes desarrolladas de forma coordinadas con los Estados miembros de la Unión Europea para evitar el acoso moral y hostigamiento psicológico en el trabajo, con el fin de eliminar las consecuencias negativas de todo tipo que tiene para los trabajadores; segundo, para que establezca la información necesaria sobre el acoso moral en el trabajo entre los miembros de la Inspección del Trabajo y Seguridad Social para que puedan reconocer su práctica cuando sea denunciado por la persona que lo sufre o lo observa en el desarrollo de su trabajo, a efectos del cumplimiento de su función de vigilancia y control en materia de prevención; tercero, consecuencia de lo antedicho se analizará la eventual posibilidad de tipificar el acoso moral como riesgo laboral"*.

Sin embargo, y pese a la declaración de intenciones enunciada con ocasión de la Conferencia de Ministros de la UE celebrada en Santiago de Compostela en Febrero de 2002, el Gobierno no ha acometido hasta el momento la labor encomendada por el Congreso y el Sena-

do, y además el Grupo Popular y el de CiU en el Congreso se opuso, con argumentos fundamentalmente de oportunidad y de necesidad de esperar a los pasos que se den en esta materia en el seno de la propia UE, a las dos Propuestas del Grupo Socialista presentadas con la intención de incluir el término acoso moral en nuestro ordenamiento jurídico, proponiendo una definición del mismo en la reforma de diversas leyes, como el Estatuto de los Trabajadores, la Ley de Procedimiento Laboral, la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, Ley de Función Pública... y de incluir el mismo como delito autónomo en el Código Penal. Ambas Propuestas fueron debatidas y rechazadas en Marzo y Mayo de 2002 respectivamente.

Pese a que alguna autorizada voz ha estimado suficiente el arsenal jurídico disponible actualmente para combatir desde diversos frentes el acoso moral en el trabajo, estimamos que (como tendremos ocasión de analizar más adelante) las soluciones propuestas, en sede doctrinal y judicial fundamentalmente, pese a servir válidamente para afrontar la problemática, no son del todo suficientes y plenamente satisfactorias, por lo que desde estas líneas nos sumamos a los que abogan por la inclusión de una previsión normativa específica y nueva en el ordenamiento jurídico, y esperamos que no tarden demasiado los poderes públicos en debatir y aprobar medidas legislativas al respecto.

4.2. EL FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL.

La ausencia de, como se ha dicho, una normativa singular sobre el hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo ha llevado a reflexionar a los autores, en primer lugar, sobre el apoyo constitucional de una posible tutela jurídica frente al mismo para aquellos que lo sufren.

La mayoría de los especialistas coinciden en señalar como fundamento normativo principal de la protección jurídica que merece otorgarse al acoso moral la atención a dos bienes jurídicos esenciales: la tutela de la salud laboral y la protección de la dignidad del trabajador.

Concretando el posible apoyo constitucional de la protección de dichos bienes, y haciendo una relectura constitucional de las conductas descritas como constitutivas de acoso moral -singularmente las relacionadas en la clasificación de LEYMANN- podemos concluir que estas actitudes podrían entrar en colisión con determinados preceptos constitucionales, la mayoría de ellos, además, de los dotados por la

propia Constitución de importancia y protección singular por ser considerados entre los derechos fundamentales y libertades públicas:

- La propia dinámica acosadora, por su carácter sistemático y destructivo, en su consideración como conjunto, afectaría en primer término a la dignidad humana consagrada en el [Artículo 10 de la Constitución Española](#) como fundamento del orden político y de la paz social, basamento fundamental en que integrar el elenco de derechos fundamentales y libertades públicas que la propia Constitución establece indiscutidamente para cada ciudadano como presupuesto incuestionable.

Por ello, el Tribunal Constitucional se ha referido a la misma en los siguientes términos: *“indisolublemente relacionada con el derecho a la vida en su dimensión humana se encuentra el valor jurídico fundamental de la dignidad de la persona, reconocido en el artículo 10 como germen o núcleo de unos derechos “que le son inherentes “. La relevancia la significación superior de uno y otro valor y de los derechos que les encarnan se manifiesta su colocación misma en el texto constitucional, ya que el artículo 10 situaba como prioritario el tratamiento de los derechos y deberes fundamentales, lo que muestra que dentro del sistema constitucional son considerados como punto de arranque, como el prior lógico y antológico para la existencia especificación de los demás derechos” (fundamento 3). “nuestra constitución ha elevado también a valor jurídico fundamental la dignidad de*

la persona, que, sin perjuicio de los derechos que le son inherentes a ser íntimamente vinculada con el libre desarrollo de la personalidad (artículo 10) y los derechos e integridad física y moral (artículo 15), a la libertad de ideas y creencias (artículo 16), al honor, a la intimidad personal y familiar y la propia imagen (artículo 18). Del sentido de tal precepto puede deducirse que la digni-



dad es un valor espiritual y moral inherente a la persona, que se manifiesta singularmente la autodeterminación consciente y responsable de la propia vida y que lleva consigo la pretensión al respecto por parte de los de más... (St. TC 53/1985, de 11 de abril).

De la dignidad así conceptuada es reflejo la dignidad del trabajador amparada de forma más explícita por el ordenamiento laboral. Así, se han venido considerando tradicionalmente como proyecciones en el plano de legalidad ordinaria de este derecho constitucional una serie de garantías laborales, tales como los derechos reconocidos en el Artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores, en particular en los apartados a) “a la ocupación efectiva” c) “a no ser discriminados” e) “al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad”, y determinados aspectos dispersos en diferentes preceptos del propio ET (Estatuto de los Trabajadores), tales como las garantías que deben rodear los posibles registros sobre el trabajador, su taquilla y efectos personales (Art. 18 ET), la consideración debida a la dignidad humana del trabajador como límite del poder de vigilancia y control del empresario (Art. 20.3 ET), la movilidad funcional que se condiciona al no menoscabo de la dignidad del trabajador (Art. 39.3 ET), la previsión contenida en el Art. 50.a) ET de las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo que menoscaben la dignidad del empleado como justa causa de resolución del contrato por el trabajador...

- El principio de **no discriminación** consagrado en el Artículo 14 CE proscibiría conductas de tipo vejatorio o humillante por razón -entre otras- de cualquier condición o circunstancia personal o social; como las que tendrían lugar por diferencias de trato injustificadas, situaciones de inequidad promovidas por el empleador que excedan con mucho del poder discrecional en el ámbito laboral... o por burlas referidas a la condición sexual u orientación de la misma, origen étnico o nacional...
- Del mismo modo, el derecho fundamental a la **integridad moral** establecido en el Artículo 15 CE se vería claramente transgredido por la conducta acosadora en su totalidad por los perjuicios que sobre el equilibrio emocional y psíquico y la propia salud psíquica puede desarrollar; y en particular por las amenazas, insultos (violencia verbal de baja intensidad, etc...)
- Determinadas actitudes de desprestigio o desconsideración a las convicciones de tipo político, religioso, social... o el obligar a realizar deliberadamente acciones que se saben contrarias a la conciencia del trabajador podrían ser constitutivas de un ata-

que a la **libertad de conciencia** amparada en el [Artículo 16 CE](#).

- El **derecho al honor**, en su vertiente personal y profesional, señalado en el Art. 18 CE, vendría afectado claramente por burlas a su aspecto, posibles discapacidades, ridiculización, así como por ataques contra la reputación del trabajador en forma de marginación, cambios de ubicación a lugares inadecuados, ausencia de ocupación efectiva (vaciado de competencias injustificado) negación de medios imprescindibles para trabajar, menosprecio público del trabajo desarrollado, recriminaciones por errores no cometidos o por resultados no logrados que se saben imposibles de conseguir, asignación de tareas sin sentido... El mismo precepto deberá amparar los ataques a la intimidad personal del trabajador en forma de críticas sobre su vida privada, extensión de rumores sobre aspectos de su vida extralaboral, comentarios negativos constantes a otras personas del entorno laboral...

- Las conductas orientadas a romper las redes de comunicación (manipulación de la comunicación precisa para trabajar, prohibición de relacionarse con el resto del personal, órdenes a los compañeros de que no le hablen...) podrían constituir un ataque a la **libertad de comunicación** reconocida en el [Artículo 20 CE](#)

- Genéricamente, el acoso moral afectaría a otros derechos, no fundamentales como los enunciados anteriormente, pero igualmente consagrados por la norma suprema constitucional e integrantes de los llamados "derechos y deberes de los ciudadanos", singularmente al **derecho al trabajo** señalado en el [Artículo 35 CE](#), globalmente transgredido por quien con el acoso deteriora hasta tal punto las relaciones laborales que hace imposible la vigencia efectiva de éste derecho social, por pretender finalistamente, precisamente, la exclusión del entorno laboral del acosado.

Y de la misma manera, el **derecho a la salud** protegido por el [Artículo 43 CE](#) en su vertiente de salud en el ámbito laboral se vería frontalmente atacado por el hostigamiento que pone en peligro de forma tan importante la salud física y particularmente la psíquica del empleado.

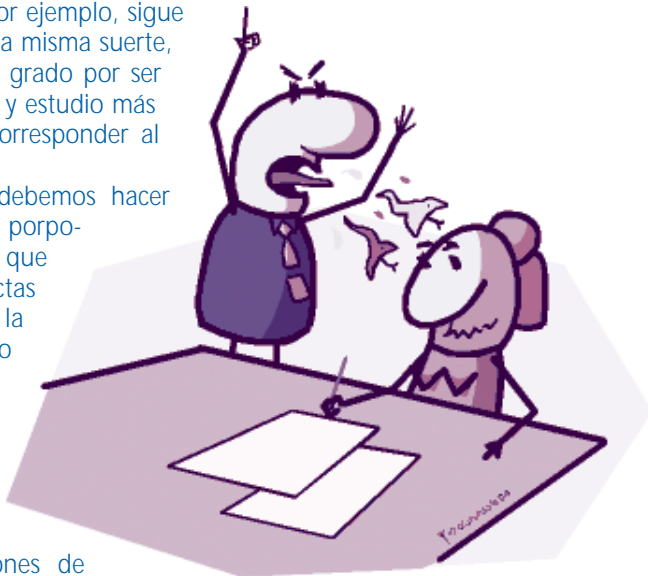
4.3. LAS SOLUCIONES APORTADAS EN ORDEN A LA PROTECCIÓN CONTRA EL ACOSO MORAL. LA TUTELA DE LOS TRIBUNALES

4.3.1) La posibilidad del enfoque preventivo.

Nos hemos alineado con las tesis que consideran al acoso psicológico en el trabajo como un riesgo psicosocial del mismo modo que el estrés, el "burn-out"... pese a que presenta características propias que lo diferencian de estos otros riesgos. Por tanto debe defenderse también la prevalencia del enfoque preventivo a la hora de abordar el acoso, enfoque que se viene defendiendo como el realmente válido para afrontar estos nuevos riesgos que derivan de las nuevas formas de organización del trabajo. Esta es la solución aportada no sólo por la doctrina moderna y las organizaciones sociales, sino la asumida -entendemos- también por el legislador patrio al diseñar el contenido normativo expuesto, desde 1995, con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Sin embargo, a fecha de hoy debemos lamentar el escaso interés que sigue mereciendo el estudio y la prevención de estos factores de riesgo, postergados por el interés hacia otras materias de salud laboral. No es de extrañar, por tanto, que si el estrés, por ejemplo, sigue siendo ignorado, la misma suerte, y quizá en mayor grado por ser su caracterización y estudio más reciente, ha de corresponder al "mobbing".

No obstante, debemos hacer un esfuerzo para proponer actuaciones que prevengan conductas acosadoras en la legislación como primer paso para vincularlas también con la práctica de empresas, organismos oficiales, inspecciones de



trabajo... Implantar realmente la cultura preventiva prevista legislativamente e infradesarrollada en la práctica. No debemos olvidar en este sentido que, junto a la de la dignidad del trabajador, la protección de la salud laboral es el fundamento básico de la tutela que debe garantizarse frente al hostigamiento, y que debe presidir los criterios legislativos que puedan desarrollarse en futuras, y deseables, reformas.

En cualquier caso, siguiendo a VELÁZQUEZ, no habría ningún inconveniente legal en incluir entre los riesgos que deben ser objeto de prevención los de naturaleza psicosocial, y en particular el mismo acoso moral.

De tal modo debe proyectarse la lectura de los [Artículos 2 y 4 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales](#) cuando hablan de "riesgos", "riesgo laboral", "condiciones de trabajo" y "daños derivados del trabajo", conceptos en que debe englobarse desde ya el acoso.

Del mismo modo integraría la protección frente al acoso psicológico el ***derecho a la protección frente a los riesgos laborales*** que se predica respecto de todos los trabajadores, y el correlativo deber del empresario, de forma absolutamente meridiana en el [Art. 14 de la LPRL](#), que, por cierto, extiende este deber, por si cabía alguna duda, a las Administraciones públicas. En efecto, esta universalidad de la LPRL y por tanto del enfoque o tratamiento preventivo a todos los empleados, públicos o privados, es uno de los argumentos más sólidos para propugnar esta vía con preferencia a cualquier otro tratamiento represor o sancionador que pueda, como veremos, entenderse incluido en el Estatuto de los Trabajadores, del que quedan excluidos los funcionarios (que siguen soportando la ausencia de un pactado ya e injustificadamente paralizado desde 1998 Estatuto de la Función Pública y por tanto unas menores garantías en sus derechos de orden social).

Además, el incumplimiento del deber de prevención que acontecería en los casos en que el acoso psicológico proviene directamente de la empresa o sus representantes ("mobbing" vertical o "bossing") sería sancionable como infracción de carácter grave en materia de [prevención de riesgos laborales](#) contenida en el [Artículo 12.16 de la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social](#) (R.D.Leg. 5/2000, de 4 de Agosto) pese a que sólo con carácter genérico castiga este precepto el incumplimiento de la normativa preventiva cuando se cree un riesgo grave para la integridad física o la salud de los trabajadores, algo que ocurrirá ordinariamente en los supuestos de hostigamiento psicológico.

Pero también los hechos constitutivos de conductas acosadoras que puedan provenir de los compañeros de trabajo (“mobbing” horizontal) podrían constituir una contravención por parte del empleador de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales. Tal tesis se apoyaría en las disposiciones contenidas en el Artículo 4 del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.D. 39/1997, de 17 de Enero) que establece la obligación de identificar los riesgos y valorarlos dentro del contenido general de la evaluación de los mismos que, obligatoriamente, debe acometer cada empleador, y que comprendería el “riesgo” de sufrir “mobbing”; además de la consiguiente obligación de adoptar medidas procedentes para evitar el riesgo ya identificado, que vendría contenida en el Art. 7 c) del propio RSP y en el Art. 16.2 de la LPRL (***“si los resultados de la evaluación... lo hicieran necesario, el empresario realizará aquellas actividades de prevención... que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.”***) Se trataría de invertir la tendencia de las direcciones empresariales o superiores a desentenderse del problema por no considerarlo como propio, que se observa en la práctica generalidad de casos de hostigamiento entre los situados en el mismo rango jerárquico en la organización laboral.

Y de forma análoga, el incumplimiento de estos deberes podría originar la responsabilidad derivada de cometer las infracciones graves previstas en los apartados 1 (***“no llevar a cabo las evaluaciones de riesgo...”***) y 6 (***“no efectuar la planificación de la actividad preventiva que derive como necesaria de la evaluación de riesgos”***).

Mención aparte merece, por negativa, la situación que se plantea cuando entramos en el terreno del empleo público: Entonces la actividad inspectora y sancionadora de la Inspección de Trabajo queda legalmente limitada al requerimiento que puede efectuar al órgano competente, sin posibilidad mayor de poder forzar la adopción de medidas oportunas con otras medidas de retorsión (sanciones, derivación de responsabilidades administrativas o penales...).

Siendo la LPRL una ley unánimemente alabada por su avanzado carácter, y considerada entre las mejores de Europa en su género, quizá sea este aspecto el que más desmerece en la misma.

Aspecto desmerecedor además, en el que el legislador -de manera muy criticable-, ha optado por incidir posteriormente con la promulgación del Real Decreto 707/2002, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre el procedimiento administrativo especial de

actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y para la imposición de medidas correctoras de incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la Administración General del Estado. (BOE núm. 182 de 31 de julio), que establece diversos criterios claramente restrictivos y que suponen privilegios a la Administración como empleador, y que en su [Artículo 3.3](#), establece que ***“Si la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social hubiese sido instada por los representantes del personal de dichos organismos o centros, conforme a lo dispuesto en el artículo 45.1 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, a la petición de actuación de la Inspección deberán acompañarse relación de actuaciones realizadas sobre la cuestión por los delegados de prevención ante la jefatura del centro administrativo de que se trate, así como, en su caso, informe del Comité de Seguridad y Salud Laboral correspondiente”*** mecanismo

que no puede entenderse sino como trabas al acceso directo a la Inspección de Trabajo por los representantes sindicales o unitarios de los empleados públicos.

No obstante, y volviendo a las anteriores reflexiones de VELÁZQUEZ acerca de la posibilidad de encontrar previsiones en la normativa preventiva, y correlativamente en la normativa sancionadora de la LISOS por incumplimiento de aquella, para el tratamiento oportuno del “mobbing” que proviene de la empresa o “bossing”, hemos de constatar que

las mismas no son unánimes, existiendo autores, como BLANCO BAREA Y LÓPEZ PARADA que discrepan, entendiendo que en los casos de acoso empresarial no habría una omisión de la prevención y tratamiento del riesgo, sino un actuar doloso y deliberado, imposible de prevenir o evitar pese a la asunción de las más estrictas medidas



que sirvieran para evitarlo, pues estaríamos ante un acto voluntario que deriva de la propia empresa. (Sería, dicen, como empujar conscientemente a un obrero del andamio, ahí no habría prevención que valiera).

Con todo, la viabilidad de éste enfoque preventivo que venimos defendiendo y desarrollando en el presente epígrafe puede quedar seriamente en entredicho, e incluso invalidado, de prosperar las tesis incluidas en el reciente Criterio Técnico sobre “mobbing” (Acoso Psicológico o Moral) de 14 de Marzo de 2003, elaborado por la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y que deben observar los Inspectores de Trabajo, donde se aboga por considerar el fenómeno del “mobbing” como **“una infracción de carácter laboral, al estimar tales conductas como actos contrarios a los derechos de los trabajadores reconocidos en el artículo 4 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores”**, rechazándose que la vigente legalidad contemple el acoso moral como materia de prevención de riesgos laborales, y abogando por la no intervención de la Inspección en este campo preventivo.

Igualmente se establece como gravísima consecuencia que **“por lo que respecta al personal funcionario y asimilado del conjunto de las Administraciones Públicas, es un ámbito en el que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social carece, en principio de competencias para actuar en este tipo de materias, al considerarse el “mobbing”, por las razones indicadas, inserto dentro de los incumplimientos en materia de relaciones laborales, y estar, excluidos los citados funcionarios del ámbito de aplicación del Estatuto de los Trabajadores”**; lo que condenaría a la desprotección más absoluta e intolerable a los empleados públicos, precisamente, como reconoce el propio texto del Criterio Técnico, quienes más expuestos están al acoso.

La lapidaria pauta que pretende imponerse es que **“Las posibles denuncias presentadas ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social por funcionarios de cualquier ámbito de la Administración, ya sea General del Estado, Autonómica o Local, respecto a hechos que merezcan tal calificación, habrán de ser devueltas al denunciante...”** Esperemos que, como se ha anunciado, las reticencias de las autoridades laborales de diversas Comunidades Autónomas para aplicarla y los recursos administrativos y judiciales que se pretenden plantear desde las representaciones sindicales, para-

licen e impidan en la mayor medida posible su efectividad.

Para finalizar este apartado, vamos a permitirnos reproducir la propuesta de MOLINA en orden a tres tipos de medidas a adoptar dentro de un enfoque preventivo del problema:

1º) Medidas de tipo “organizativo”.

Por cuanto el problema del acoso moral se vincula en un elevadísimo porcentaje de casos a deficiencias de organización del trabajo, por tanto del diseño ergonómico ambiental del mismo, no parece dudoso que un papel estelar en la política preventiva de la empresa hay que otorgar a las medidas organizativas y de gestión, ya sean característica de una intervención ergonómico-preventiva ya, como será más frecuente, propias de una intervención ergonómico-correctora. En el primer plano estarán las medidas relativas a fomentar “estilos de dirección” más participativos y que permitan un significativo margen de autonomía al trabajador, así como métodos de trabajo con aceptables condiciones de confort y bienestar socio-laboral. En el segundo, aparecen las medidas modificativas (movilidad funcional, movilidad geográfica) y disciplinarias ejercidas respecto de los agresores, naturalmente cuando no sea el propio empresario.

2º) Medidas de tipo educativo o cultural: formación en competencias comunicativas para el personal.

Se trata de medidas orientadas a prevenir de forma general y anticipada estos comportamientos o a evitar que se reiteren. Entran aquí medidas como el entrenamiento de trabajadores y directivos en habilidades de relación interpersonal, así como en la resolución de conflictos.

3º) Procedimientos de resolución del conflicto interpersonal antes de su cronificación mediante la intervención de “terceros”.

Garantía de continuidad de vínculos de tipo comunicativo que protejan la posición socio-profesional de la víctima en su ambiente relacional.

4.3.2) Las respuestas sancionadoras y reparadoras.

En tanto las perspectivas de carácter preventivo no tienen un desarrollo suficiente en la actualidad, las ocasiones en que en los últimos tiempos supuestos de acoso moral han sido denunciados por los tra-

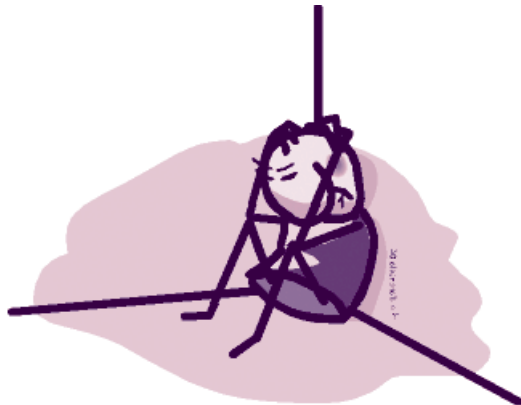
bajadores y analizados y enjuiciados por los tribunales, cada vez con mayor frecuencia, han encontrado diversas respuestas jurídicas. Por tanto podemos concluir que la ausencia actual de una normativa específica para prevenir y evitar el acoso moral origina en la actualidad que las vías de respuesta que ha ofrecido la práctica judicial han sido plurales.

En efecto, pese a la laguna normativa expresa, (y cumpliéndose aquello de que la sociedad va por delante de las leyes) lo cierto es que el acoso moral existe, y existe conciencia social, en aumento, sobre el mismo; y por lo tanto los jueces y tribunales, y los órganos de la Inspección de Trabajo, han debido afrontar el problema, con los instrumentos legales (insuficientes o poco explícitos quizá) existentes actualmente, y siempre partiendo de los preceptos constitucionales que el hostigamiento, como hemos remarcado más arriba, puede afectar.

Seguidamente vamos a intentar examinar las repuestas presentadas.

- Una primera vía de repuesta frente al “mobbing” sería la consistente en, con fundamento principal en la **dignidad** constitucionalmente amparada en el [Art. 10 CE](#) y especificada en el ámbito laboral en el [Art. 4.2.e\) ET](#), hacer recaer sobre el empresario acosador (o representante del mismo), la responsabilidad prevenida en el [Artículo 8.11 de la LISOS](#), que castiga como infracción muy grave en materia de relaciones laborales **“Los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores”**. Y como tales actos cabe calificar, no cabe duda, las conductas acosadoras que hemos tenido ocasión de examinar.

Pese a que estimamos que sería necesario, en aras de la seguridad jurídica, la mención expresa en el futuro del acoso moral en la propia LISOS (quizá en éste apartado 11 o junto al acoso



sexual, que sí figura en el apartado 13 de éste Artículo), ya existe precedente de la aplicación del propio acoso con fundamento en el propio Art. 8.11 -aunque entonces, con idéntico contenido al transcrito, se contenía en el ET y no en la LISOS-.

Efectivamente, y entrando en el análisis del precedente mencionado, en 1996, a raíz de un acta de la Inspección de Trabajo de Valencia, la Dirección General de Trabajo impuso a la empresa Asmor S.A. una sanción administrativa de 3 millones de pesetas que, confirmada por la Consellería de Empleo, Industria y Comercio, fue recurrida por la referida empresa en la vía contencioso-administrativa, dictándose por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana la St. TSJ de 25/9/2001 en la que confirmaba la sanción impuesta, entendiendo la conducta desplegada por la empresa contra dos de sus trabajadores como constitutiva de "bossing" y atentatoria contra su dignidad. Se habían adoptado medidas por la dirección de la empresa (nuevo emplazamiento en la empresa, disminución de funciones encomendadas, prohibición de acceso a medios usuales de trabajo como ordenador o fotocopiadora, prohibición de comunicarse con el resto de compañeros, de acceder al resto del edificio...) integrantes de lo que la Sentencia entendió como **"un conjunto, un plan preconcebido"**, medidas que **"imponían un sistemático aislamiento físico y psíquico"** y suponían una transgresión de su dignidad como tra-



bajadores. La resolución judicial que comentamos tiene singular importancia no sólo por la apreciación conjunta que hace el Tribunal de las distintas conductas acosadoras individualizadas, sino porque surge a raíz de una actuación de la Inspección de Trabajo. Lamentablemente, no es frecuente la existencia de este tipo de Actas de Inspección, y precisamente uno de los campos donde se ha evidenciado la necesidad de progresar en el tratamiento jurídico del acoso moral es en la formación de los Inspectores de Trabajo, en su especialización en esta temática y en la impartición a los mismos de instrucciones y criterios para actuar contra estas prácticas atentatorias contra los empleados. No olvidemos que ello ha sido incluso planteado por el Congreso en la Resolución adoptada en Noviembre de 2001 y que más arriba quedó transcrita.

- En un sentido similar, y con apoyo en el derecho a la integridad moral y la prohibición de los tratos degradantes que establece el Artículo 15 de la Constitución, y que puede entenderse concretado igualmente por el legislador ordinario en el Artículo 4.2e) E.T., se ha intentado en alguna ocasión obtener la protección frente al acoso psicológico en el trabajo utilizando la vía establecida en el procedimiento especial de tutela de los derechos de libertad sindical de los Artículos 175 y ss. de la Ley de Procedimiento Laboral, procedimiento al que se remite, para la tutela de los demás derechos fundamentales y libertades públicas, el propio Artículo 181 de la misma Ley procesal.

Este procedimiento, además de la urgencia y preferencia en su tramitación, presenta como particularidad más que interesante la necesaria intervención del Ministerio Fiscal, como garante de los derechos fundamentales, lo que sin duda dota de un carácter más tuitivo al proceso que pretende reparar el acoso padecido. Además, la admisión por los Tribunales de esta vía jurídica abre las puertas a la consideración de la tutela frente al acoso psicológico en el trabajo, en cuanto afecta a derechos constitucionalmente objeto de protección especial, como susceptible de Recurso de Amparo ante el propio Tribunal Constitucional, (tal y como ha ocurrido en los últimos tiempos con el acoso sexual).

Un ejemplo válido de la utilización de este procedimiento lo encontramos en la St. del Juzgado de lo Social Nº 1 de Santa Cruz de Tenerife de 24/2/2003, donde se ha condenado a un órgano de la Admi-

nistración, el Organismo Autónomo de Museos, dependiente del Cabildo Insular de Tenerife, a indemnizar con 54.000 Euros a un antiguo Gerente de Museo –personal laboral, no funcionario-, en concepto de reparación de daños psíquicos y morales producidos por las conductas hostiles, de represalia y acoso padecidas, que se consideran constitutivas de vulneración del derecho fundamental a la integridad moral del actor.

De consolidarse la admisibilidad judicial de este procedimiento especial, y además de las ventajas enumeradas anteriormente, sería posible obtener la declaración de la existencia de vulneración del derecho fundamental, la orden de su cese inmediato y la reposición a la situación anterior al acoso, sin perjuicio de la reparación procedente.

- Otra de las vías intentadas por los afectados ha sido la de reclamar de la empresa en los tribunales una indemnización económica en compensación de las secuelas psíquicas dejadas por el hostigamiento, o en concepto de daños morales por la persecución sufrida.

Este es el fundamento de la única Sentencia dictada por el Tribunal Supremo hasta el momento sobre el tema que nos ocupa, y referida a un supuesto en que el afectado era funcionario público. (Aprovechamos la ocasión para constatar que pese a la estimada mayor incidencia del “mobbing” en el ámbito de lo público, la mayor parte de reclamaciones en los juzgados se refiere a trabajadores de la empresa privada).

La St. TS (Sala de lo Contencioso Administrativo) de 23/7/2001, en efecto, confirmando una anterior del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura (que aplicó el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial -Real Decreto 429/1993, de 26 de Marzo-), estimó la existencia de acoso moral contra un funcionario del Ayuntamiento de Coria, que tras unas averías (en 1992) en la depuradora de aguas de la que era encargado, fue expedientado por el Ayuntamiento, denunciado penalmente, señalado ante la prensa como responsable de la avería, trasladado a unos sótanos y relevado de sus funciones sin que se le asignaran otras. Incluso se le denegó la solicitud de licencia de enfermedad que solicitó aportando el oportuno documento médico por depresión ansiolítica, con el argumento, por más que parezca increíble, de que precisamente al habersele privado de funciones no hacía

ningún trabajo. Todas las arbitrarias e injustas resoluciones municipales contra el funcionario fueron desestimadas por los Tribunales. El Tribunal Supremo, en esta capital decisión, concluye estimando -refiriéndose al Ayuntamiento de Coria- que en este supuesto **“estamos ante un verdadero paradigma de cómo no debe actuar un poder público en un Estado de Derecho”** y estableciendo que las actuaciones de que fue objeto el afectado **“constituyen una forma de acoso moral sistemáticamente dirigido contra el funcionario público reclamante, carente de toda justificación”**.

Desgraciadamente, este rosario de sufrimientos padecidos por el acosado sólo fue restañado económicamente con la insuficiente cantidad de 750.000 pesetas a las que en concepto de indemnización fue condenada la administración, sin responsabilidad de ningún tipo para el alcalde acosador.

Este único referente judicial hace más palpable, si cabe, la necesidad de incorporar también la regulación del acoso moral en el trabajo a las leyes y reglamentos de la Función Pública. Máxime a la luz de la doctrina contenida en el Criterio Técnico de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de 14 de Marzo de 2003 al que más arriba hemos aludido, el cual cerraría la puerta a otra solución que no fuera la reparadora para los funcionarios, y que esta Sentencia evidencia como tan insuficiente.

Además de este pronunciamiento, existen otras Sentencias en las que se ha reconocido el derecho del hostigado a percibir una indemnización en concepto de daños morales sufridos por la conducta acosadora.

En este sentido merece destacarse la St. del Juzgado de lo Social nº 30 de Madrid de 18/3/2002. En la misma se reconoció que un trabajador de alto nivel (Jefe de Servicio de Relaciones Exteriores y Públicas) del Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Madrid, no funcionario sino contratado laboral fijo, pero en definitiva empleado al servicio de una entidad pública, tras publicar un artículo de opinión en un diario, empezó a sufrir cambios en su trabajo. Se vació de contenido su cargo, le quitaron ordenador y teléfono, se le colocó su mesa primero en un cuarto de 2 x 3 metros sin ventana destinado a la fotocopidora, y posteriormente en la recepción, cara a la pared. Incluso se vio obligado a redactar un informe a mano, al no disponer ni siquiera de máquina de escribir. El afectado sufrió numerosos períodos de baja laboral, diagnosticándosele trastorno por estrés post-traumático. La Sentencia -muy elaborada- insiste también en la nece-

sidad de que ***“tales actuaciones deben ser valoradas conjuntamente y no aisladas, pues tomadas así podrían parecer anodinas”***. Tras constatar que no existe regulación al respecto del acoso moral, el Juez, sin embargo, estima que no hay una ausencia legal en la cual el trabajador no pueda verse amparado, y así fundamenta su Fallo en algunos de los preceptos constitucionales y legales a los que nos hemos venido refiriendo (Art. 10 y 18 CE, 4.2 ET, 15 LPRL...), pese a que el proceso se tramitó como laboral ordinario, y no como especial de tutela de derechos fundamentales. Se condena al Instituto Municipal de Deportes a reintegrar inmediatamente al demandante en las funciones propias de Jefe del Servicio de Relaciones Exteriores, con los medios materiales y humanos adecuados, y a pagarle, por daños morales, 18.030,36 Euros (3.000.000 pesetas); con lo que nos encontramos, muy acertadamente, con una repuesta no sólo reparadora o indemnizatoria, sino restitutoria o reintegradora del status precedente al acosado.

- Una forma de tutela reclamada ante los Tribunales de Justicia por las víctimas del acoso moral ha sido la tendente a pretender la declaración del posible despido sufrido por el acosador (y pretendidamente conceptualizado por la empresa como procedente o ajustado a derecho) como nulo de pleno derecho, por haber tenido como origen auténtico el sometimiento, y la resistencia ofrecida por el trabajador, a actitudes de “mobbing”.
- En un sentido centrado también en las reclamaciones judiciales que giran en torno a la cesación de la relación laboral, algunos trabajadores han pretendido, y conseguido, el reconocimiento de su derecho a resolver su contrato de trabajo (extinción del mismo por voluntad del trabajador con causa justa) debido a la actitud de acoso que han venido padeciendo, y que se han considerado integradas dentro del concepto de ***“modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo que redunden en menoscabo de su dignidad”***, o bien como ***“cualquier otro incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario”***, ambas causas recogidas en el Art. 50 del Estatuto de los Trabajadores y que dan derecho, como decimos, a que el trabajador pueda resolver su contrato de trabajo, abandonando la organización laboral, pero percibiendo la cantidad correspondiente al despido improcedente.

El principal problema que se presenta en estos supuestos es el de la carga de la prueba que corresponde al trabajador, es decir, que el mismo debe acreditar y demostrar la existencia de los comportamientos hostigadores, su carácter sistemático y persistente en el tiempo (no ocurre así, sin embargo, en el procedimiento especial de tutela de derechos fundamentales, en el que basta constatar la concurrencia de indicios de vulneración para invertir la carga de la prueba a la parte demandada, lo que constituye otro valor añadido al mismo).

Si difícil resulta ya acreditar normalmente conductas (salvo el dejar de atribuir funciones totalmente, supuesto contrario al derecho del empleado a la ocupación efectiva, quizá más fácil de alegar y demostrar) amparadas por el secretismo, la complicidad silenciosa del entorno laboral, las prerrogativas empresariales de dirección..., más complicado se antoja en el caso de pretender ante los Juzgados la resolución unilateral, indemnizada, del contrato de trabajo.

Pero, afortunadamente y pese a las dificultades enunciadas, existen ya diversos precedentes judiciales al respecto, y además se observa que estos van creciendo en los últimos tiempos. (Así, St. TSJ (Sala de lo Social) de Cataluña de 28/11/2001, y más recientemente St. Juzgado de lo Social Nº 12 de Barcelona de 16/9/2002 –en la que se analiza la situación de la demandante, degradada en sus funciones, sometida, únicamente ella y no los demás empleados, a controles exagerados, a prohibirle utilizar la indumentaria que quisiera, cúmulo de circunstancias que la llevan a un deterioro psíquico evidente -, St. Juzgado de lo Social Nº2 de Girona de 17/9/2002 (ya ratificada en suplicación en Febrero de 2003 por el TSJ de Cataluña) – en la que el Magistrado llega a la conclusión de que la trabajadora ha sido sometida por la dirección de la empresa a una “presión constante y denigrante”, no puntual o aislada, cambiándole caprichosamente los turnos, haciéndole el vacío y advirtiéndole a los compañeros que no hablaran siquiera con ella, llegando a controlar incluso el tiempo que empleaba en ir al baño...)



No obstante, si bien es cierto que el trabajador hostigado conseguiría judicialmente ser indemnizado tal como si el despido hubiese sido improcedentemente acordado por el empresario, sin causa objetiva o disciplinaria que lo amparara, con lo que el acoso moral (“*bos-sing*” en estos casos) no habría quizá conseguido su finalidad de abaratar un despido por la vía de intentar forzar el abandono voluntario de su puesto de trabajo por el empleado, no lo es menos que realmente la solución final ha sido la exclusión -aunque compensada económicamente en sus mejores términos- del entono laboral de la persona acosada moralmente. No les falta razón a quienes evidencian lo insuficiente de esta solución, y la parquedad de las consecuencias legales que se le derivan al empresario o representante del mismo que tan brutalmente ha intentado o ha conseguido socavar la dignidad moral y los derechos laborales básicos del trabajador.

4.3.3) La consideración como accidente de trabajo.

Los riesgos psicosociales (estrés, “*burn-out*”, “*mobbing*”...) y las consecuencias que de los mismos pueden derivarse para la salud psíquica y física del trabajador no encuentran acomodo en la regulación, obsoletísima (data de 1978) y tantas veces criticada doctrinalmente, que recoge el catálogo, de carácter cerrado y taxativo, de enfermedades profesionales. En efecto, las nuevas patologías sociolaborales que tanta existencia real tienen en las actuales relaciones del trabajo, y que tantas bajas laborales originan, son, como tantas otras, ignoradas por la legislación en materia de Seguridad Social, negando la evidencia de su origen laboral, de su surgimiento a raíz del desempeño y de las condiciones del trabajo, acreditada y demostrada sin duda en múltiples casos. En este contexto no puede extrañarnos que tampoco, particularmente, el acoso moral en el trabajo se encuentre recogido en el ya arcaico listado de enfermedades de origen profesional.

Sin embargo, y nuevamente, la práctica de los juzgados y tribunales ha podido superar esta barrera reconduciendo estas mermas de la salud laboral a la consideración de las mismas como accidente de trabajo (concepto que en sí también encierra una anticuada consideración de la organización del trabajo, por cierto). Felizmente, y superando las enormes resistencias ofrecidas tanto por las Mutuas como por las Entidades Gestoras de la Seguridad Social para reconocer la existencia de Incapacidades Temporales derivadas de las patologías de tipo psicosocial como Contingencias Profesionales (y no como Comunes), algunas resoluciones judiciales -aún pocas- que han enfrentado

la problemática han dado una respuesta favorable a su inclusión dentro del jurisprudencial concepto de "enfermedad de trabajo" elaborado a partir de lo señalado en el [Artículo 115.2.e\) de la Ley General de la Seguridad Social](#) y en la "presunción de laboralidad" de todas las lesiones sufridas durante el tiempo y en el lugar de trabajo. De esta forma se han podido considerar como accidente de trabajo los cuadros depresivos originados tanto por el **estrés profesional** (St. TSJ Murcia de 31/7/1997, St. TSJ País Vasco 7/10/1997) como propiamente el **síndrome de estar quemado** (St. TSJ País Vasco de 2/11/99) e incluso el **acoso sexual** (St. TSJ Galicia de 20/1/2000).

Y con los mismos fundamentos ha podido considerarse en las Sts. de los Juzgados de lo Social 1 y 3 de Pamplona de 19/2/2001 y 20/3/2001 respectivamente como accidente de trabajo el acoso moral, confirmadas por la, esencial en la lucha jurídica contra el "mobbing", St. TSJ de Navarra de 30/4/2001. El supuesto fáctico tratado por esta Sentencia se refiere al acoso sufrido por las limpiadoras de un colegio por parte del portero del centro, (las hostigaba verbalmente, ensuciaba deliberadamente lo que estas limpiaban, llegó a encerrarlas con llave...) que originó en las mismas un trastorno de ansiedad por la intimidación sufrida, y que, pese a la oposición de la Mutua a la calificación del mismo como accidente de trabajo, fue así confirmada por la Sala de los Social del TSJ, que determinó el nexo causal entre la situación laboral y el síndrome psíquico producido. Particularmente interesante es la consideración de responsabilidad pese a que las limpiadoras y el portero pertenecían a ámbitos organizacionales distintos (empleadas de la contrata de limpieza y funcionario público).

Incluso podría derivarse en casos como el presente el recargo de las prestaciones de la Seguridad Social que, a modo de sanción, puede imponerse al empresario, conforme al [Art. 123 LGSS](#).

Pese a que en el supuesto comentado la relación del portero hostigador puede considerarse de superioridad de facto, más problemática resultaría la consideración como accidente de trabajo igualmente de aquellas consecuencias sobre la salud derivadas de conductas de acoso moral producidas no por el superior o su representante, sino por los iguales o compañeros en la relación laboral.

Por último, no queremos desaprovechar la ocasión para meramente enumerar las reticencias expresadas por la representante del Grupo Popular en el Congreso en la Sesión de 12/11/2001 donde se debatió, y aprobó, la Resolución que más arriba hemos reproducido en éste tra-

bajo, instando al Gobierno a actuar en materia de acoso moral. La diputada expuso objeciones a la inclusión del mismo en el listado de enfermedades profesionales, argumentando problemas de identificación del riesgo, ya que, ciertamente, puede producirse en cualquier sector de actividad; de un necesario incremento entonces de las cotizaciones empresariales por contingencias profesionales; y de problemas derivados de tener que trasladar a la Seguridad Social la carga económica derivada de una actividad empresarial reprobable. Modestamente, consideramos que algunas de estas objeciones pueden ser salvadas sin demasiados problemas, y seguimos abogando por la revisión del referido listado de enfermedades, para esta y otras patologías.

4.3.4) El recurso a las acciones civiles y penales.

De modo más breve, queremos referirnos, finalmente, a la posibilidad de encauzar la defensa jurídica contra las actitudes hostigadoras instando la tutela de los tribunales de los órdenes jurisdiccionales civil y penal, posibilidades doctrinalmente menos exploradas y con ausencia prácticamente total de experiencias prácticas y resoluciones judiciales al respecto.

Conforme a la legislación civil, no obstante, podría solicitarse una cuantía indemnizatoria, a modo de reparación de daños morales padecidos por el acoso moral, con fundamento en la responsabilidad extracontractual que podría derivarse al acosador empresario, señalada con carácter genérico en el [Art. 1902 del Código Civil](#); e incluso

podría responder el empresario no acosador respecto del hostigamiento psicológico infligido por sus empleados a la persona acosada (compañero de trabajo) aplicando el [Art. 1903 CC](#).

Pese a que podría constituir una opción igualmente válida, el recurso a los juzgados del orden civil se revela, sin embargo, como residual, al menos en la



actualidad, dado el carácter prevalentemente laboral o funcional de la interrelación que se da entre acosador o acosadores y acosados.

No obstante, la normativa contenida en el Código Civil (Arts. 1.101 y 1.106 CC) puede erigirse en fundamento del deber indemnizatorio de estas conductas de acoso, aplicable en cualquier tipo de proceso (y así ha sido invocado en algún pronunciamiento judicial).

Con mayor insistencia se ha propugnado la validez de una posible respuesta penal frente al acoso moral, al menos en sus manifestaciones más peligrosas y graves (como ya ocurre en algunos ordenamientos europeos). La actuación del "ius puniendi" del Estado para tutelar a las víctimas del acoso moral se fundamentaría primeramente en la consideración del mismo como un ataque frontal y de gran entidad contra la dignidad del trabajador constitucionalmente protegida y en la tutela de la salud laboral.

Precisamente, el establecer como conducta sancionada penalmente el acoso moral implica la consideración del mismo como ataque a la dignidad y a la misma salud laboral, y también a otros derechos constitucionalmente protegidos, que quedan así conceptuados como auténticos bienes jurídicos respecto de los que es legítima su defensa, incluso penal, por la importancia de los mismos, y por ser los ataques recibidos de tal entidad que precisan de la respuesta punitiva, al ser insuficientes otros mecanismos de defensa previstos por el Estado de Derecho en otras ramas del ordenamiento jurídico. Supone, en definitiva, la "elevación" del rango de los derechos afectados (constituídos así en bienes jurídicos penalmente tutelados) y de la protección que se estima debe darse para la evitación de las conductas atentatorias.

Naturalmente que una eventual reconducción de los supuestos de acoso moral a alguno de los tipos penales ya previstos en el Código Penal actualmente, o la inclusión de un nuevo delito específicamente sancionador del mismo, llevaría consigo el eterno debate de la necesidad o no de la actuación del más severo instrumento del que dispone un ordenamiento: el derecho penal, que debe quedar reservado en un Estado Democrático de Derecho sólo a la protección de aquellos bienes que no es posible preservar de otra manera con otras "armas" jurídicas menos contundentes.

Por nuestra parte, nos pronunciamos a favor de, si se opta por considerar necesaria -como defendemos- la tutela penal singular contra el hostigamiento psicológico en el trabajo (en un proceso en el que muchos ven analogía con la toma en consideración, concienciación social progresiva y final inclusión en la ley penal como delito del acoso

sexual o de la violencia doméstica habitual), elaborar un nuevo precepto penal, que configurara como delito autónomo -y claro en sus términos- el propio acoso moral en el trabajo. En este sentido encontramos justificada la opción de incluir, en una futura regulación del acoso moral, un nuevo delito en el Código Penal. (La Proposición de Ley Orgánica del Grupo Socialista rechazada por el Congreso en Mayo de 2002 pretendía, precisamente, el añadido en el vigente texto del CP de un Art. 314 bis que pretendía establecer un delito contra el acoso moral, aunque condicionado a ciertos requisitos previos.)

Sin embargo, y pese a las reservas expresadas por VELÁZQUEZ, no faltan las voces, autorizadas, que propugnan la posibilidad actual ya de la defensa penal con el vigente articulado del CP en la mano, sin estimar necesaria -aunque quizá sí conveniente- la inclusión de ningún otro tipo delictivo específico.

De esta manera, y dejando de lado figuras penales más genéricas que podrían reprochar el acoso moral y sus consecuencias en ciertos aspectos singulares, como las coacciones, las amenazas, las lesiones o el homicidio incluso, MOLINA NAVARRETE ha establecido la posibilidad de aplicar el [Artículo 311 del CP](#), en sus apartados 1º y 3º. Este precepto, enmarcado dentro del Título dedicado por el Código Penal a los delitos contra los derechos de los trabajadores, castiga a “los que, mediante engaño o abuso de situación de necesidad impongan a los trabajadores a su servicio condiciones laborales o de Seguridad social, que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual” agravando la pena “si se lleva a cabo con violencia o intimidación”. Según este autor, el reproche penal en estos casos ya sería posible mediante una interpretación sistemática y adaptada a la realidad actual de este tipo penal, no siendo contraria al principio de interpretación restrictiva de los preceptos penales. Igualmente, se estima como posible, en mayor medida incluso, la reconducción de los comportamientos de acoso al contenido del [Artículo 316 CP](#), situado en el mismo Título del Código, y que, con remisión a las normas reguladoras en materia de prevención, castiga a “los que con infracción de las normas de prevención de riesgos laborales y estando legalmente obligados, no faciliten los medios necesarios para que los trabajadores desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que pongan así en peligro grave su vida, salud o integridad física”. MOLINA entiende que no debería existir problema en aplicar este artículo en los casos en que se haya producido una

omisión absoluta de medidas orientadas a evitar o reducir el riesgo de acoso moral, y que éste podría ser igualmente aplicable, a diferencia del anterior, en el caso de empleados públicos, ya que también las Administraciones públicas están vinculadas a la normativa preventiva que la norma penal trata de tutelar.

Por su parte, BLANCO BAREA y LÓPEZ PARADA han hecho especial hincapié en intentar hacer valer la posibilidad, y necesidad, de castigar las conductas constitutivas de acoso psicológico en el trabajo dentro de los delitos de tortura y otros contra la integridad moral previstos ya en el Código Penal. En particular, en un documentado trabajo y apoyándose en jurisprudencia diversa que se refiere a ese precepto y en la Circular 1/1998 de la Fiscalía General del Estado, emitida con ocasión de la actuación de los Fiscales en materia de malos tratos domésticos (a nuestro juicio de forma discutible, pues los criterios ofrecidos por la referida Circular, que trataban de suplir ciertas lagunas legales en materia de violencia doméstica de forma dudosa, han quedado ya superados por la inclusión en el Código penal de tipos más completos en esa materia), los mencionados autores han propugnado la aplicación del [Artículo 173 CP](#), que, de modo genérico y fuera del entorno laboral, castiga al que infligiere a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral. Por trato degradante debería entenderse, entonces, la sucesión de aquellos comportamientos aislados y particulares que, aunque pudieran parecer leves o inocuos así considerados, como conjunto sistemático conformarían lo que entendemos como conducta constitutiva de acoso moral.

Y, evidenciando el carácter dinámico y de incuestionable actualidad que posee el tema que venimos tratando, han sido ya admitidas algunas querellas criminales basadas en actuaciones que pudieran constituir acoso moral. Concretamente, recientemente un Juzgado de Barcelona ha abierto la vía penal para instruir un procedimiento (Diligencias previas) por, conforme a la mencionada querella, posible delito contra los derechos de los trabajadores, delito de lesiones y delito de coacciones que pudiera haber cometido el superior del querellante, un empleado de una compañía telefónica. Puesto que seguramente pronto aumentarán los procesos que pudieran establecer un criterio en torno a la debatida posibilidad o no de utilizar la vía penal como instrumento útil para luchar contra el "mobbing", en un plazo medio podremos contar previsiblemente con ciertos precedentes judiciales y construcciones jurisprudenciales en esta vía

No obstante, pese a la valentía y buena voluntad de los autores que defienden la aplicación actual desde ya de las normas penales para atajar de forma contundente tan grave problema, quizá no debería abandonarse la pretensión, insistimos, de procurar en el futuro una parcial reforma del Código Penal que introdujera, sin ningún género de dudas y para zanjar polémicas en torno a los diferentes caminos que pudieran explorarse dentro del propio CP, un específico delito contra el acoso moral.





5. APÉNDICES:

5.1) LA RELACIÓN ENTRE EL ACOSO SEXUAL Y EL ACOSO PSICOLÓGICO: LA CUESTIÓN DE GÉNERO

El acoso moral o psicológico constituye una forma de violencia artera y soterrada, no exteriorizada físicamente que, en principio, puede ser tanto ejercida, como también sufrida por cualquiera: hombres y mujeres, todos estamos, en pie de igualdad, expuestos, por activa o por pasiva, al influjo del “mobbing” .

Sin embargo, podríamos preguntarnos en este punto si realmente este fenómeno afecta o puede llegar a afectar más a las mujeres que a los hombres o viceversa.

Lo inmediato es afirmar que, a pesar de la ausencia de datos oficiales, la realidad de algunas estimaciones constatan que un porcentaje aproximado de un 70% de las personas que sufren este acoso son mujeres.

Entendemos, por tanto, que la utilización del mismo como forma de eludir las barreras de protección establecidas por el Derecho ante otros fenómenos anteriormente ignorados o permitidos y por fin en nuestros días claramente proscritos por la ley (la violencia doméstica, el acoso sexual...), nos inclinan necesariamente a hacer esta breve pero intensa reflexión al respecto antes de seguir adelante con otras cuestiones.

Todos los riesgos psicosociales que hemos descrito anteriormente, y que como decimos se manifiestan al hilo de las nuevas estructuras organizativas del trabajo, se agudizan cuando nos referimos a la mujer

y, consecuentemente, supondrán patologías nuevas en la conformación de las relaciones laborales que se acentuarán significativamente respecto de las mujeres trabajadoras, pues ellas están expuestas singular y regularmente a determinados factores de riesgo aún hoy endémicos en la organización del trabajo, y el acoso psicológico no es una excepción:

- Así la **división del trabajo por razón de género** supone una realidad que se traduce en la percepción de menor salario a igual trabajo, y en la ocupación de determinados sectores de producción, siéndoles vedada en la práctica la incorporación a determinadas posiciones, normalmente de mayor responsabilidad y prestigio.
- De igual forma los **factores de precariedad** son más acusados en las mujeres, pues sufren mayor tasa de desempleo, temporalidad, contratación a tiempo parcial, economía sumergida..., etc.
- Junto a ello, no debemos obviar que las mujeres siguen soportando la **doble presencia o doble jornada**, pues una vez cumplen sus obligaciones laborales, han de asumir, habitualmente, la llevanza y organización de la mayor parte de las tareas del hogar, además de lo relacionado con el cuidado de los hijos, y consecuentemente el tiempo para el estudio y las posibilidades de promoción son menores.
- Además, las mujeres están expuestas a sufrir un riesgo añadido más: el **acoso sexual en el propio trabajo**:

El acoso sexual puede ser definido -siguiendo el concepto aportado por un grupo de trabajo constituido en la Unión Europea en la reforma de la Directiva sobre Igualdad en el Empleo, recientemente aprobada en 2002- como **“toda situación en la que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico, no deseado, de índole sexual, que el autor conoce o debería conocer, que tenga por objeto o efecto violar la dignidad de una persona o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”**.

En particular, y apoyándonos en cierto paralelismo que algunos autores han señalado entre el acoso sexual y el acoso psicológico en el trabajo en determinados aspectos (aunque la generalidad los distinguen) la psicóloga francesa Marie-France HIRIGOYEN ha señalado

que las mujeres no sólo son víctimas con mayor frecuencia que los hombres de “mobbing”, sino que sufren acoso de manera distinta, pues con frecuencia éste tiene connotaciones sexistas o machistas. Aunque esta autora distingue entre los dos tipos de acoso, afirma que el paso de uno a otro es frecuente.

Este acoso psicológico específico sobre las mujeres puede plasmarse en diversos supuestos, como el de la mujer que rechaza los escarceos de un superior o de un compañero y por ello es marginada, humillada o tratada con dureza, o como el de la mujer que es marginada o acosada, o simplemente se les impide trabajar por el simple hecho de ser mujer.

En la misma dirección, una encuesta del Gobierno Sueco sobre condiciones de trabajo reveló, ya en 1995, que las mujeres sufrían el acoso psicológico con mayor intensidad. Y por su parte, la Resolución del Parlamento Europeo sobre el Acoso moral en el lugar de trabajo de 20 de Septiembre de 2001, señaló que, según varias investigaciones, las mujeres son víctimas con mayor frecuencia que los hombres.

Además las situaciones de acoso sexual y “mobbing” presentan paralelismos significativos en la problemática que afecta a la víctima para poder defenderse eficazmente en ambos casos, o las dificultades para poder presentar pruebas o encontrar testigos.

En efecto comparten ambos tipos de acoso la sensación de estigmatización o victimización que invade a la víctima, y por la que puede verse condicionada a no denunciar estos ataques por la idea -equivocada, pero por desgracia no desterrada totalmente en nuestra sociedad- de que pueda pensarse que quizá haya actuado de tal forma que ha dado lugar a la situación de que es víctima, o de que no ha sabido **“parar los pies a tiempo”**. Complejos de falsa culpabilidad que inducen a la víctima a no denunciar y a asumir, en última instancia, la culpa como suya propia...

Aunque hay autores que incluso consideran que el acoso sexual es una especie del género acoso moral, no hay que olvidar que, pese a estos paralelismos trazados, en el acoso sexual el acosador persigue una finalidad fundamentalmente de tipo libidinoso o carnal; mientras que en el acoso moral o psicológico la finalidad que tratan de alcanzar los hostigadores es hacer el vacío al trabajador, provocar su humillación y conseguir, en última instancia, su exclusión del propio trabajo. Naturalmente, un tipo intermedio existe y es posible que sea más común de lo que suponemos quienes nos dedicamos a la investigación de este fenómeno: un comportamiento de **acoso cruzado** cuyo

inicio pudiera ser la motivación sexual y en su iter acabe convirtiéndose en acoso psicológico como medio ilícito para someter la voluntad de la víctima y vencer su resistencia.

5.2) LA INCIDENCIA DEL MOBBING EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La atención reciente que ha despertado el fenómeno del mobbing hace que los distintos estudios de campo realizados sobre determinados aspectos del mismo -como la caracterización de los agresores, de las víctimas, de las conductas de acoso...-, sean todavía más bien escasos, y sobre todo que entre los mismos surjan divergencias entre los datos analizados.

Un ejemplo claro de las numerosas contradicciones y discrepancias que existen en este terreno surge al introducir la cuestión de la incidencia del mobbing en las administraciones públicas y la posible similitud con que nos podemos encontrar entre éste fenómeno y otro muy parecido, la incidencia del mobbing sobre las mujeres. Según algunos estudios, el porcentaje de mobbing es mucho mayor en las mujeres que sobre los hombres: Otros estudios, por el contrario, indican que la mayor incidencia se da en otros colectivos, principalmente en los jóvenes....



Lo mismo ocurre cuando tratamos de averiguar que sectores productivos pueden ser más proclives a que se produzcan situaciones de "mobbing": las distintas investigaciones ofrecen resultados dispares. Ello viene en buena medida explicado, a nuestro juicio, por la ya comentada circunstancia de que en principio la organización del trabajo, siendo un elemento de cierta relevancia, no es un factor decisivo para la aparición o no de conduc-

tas de acoso. Las relaciones interpersonales, el individualismo, el egoísmo, la cultura de la competitividad, la ausencia de participación de los trabajadores en el proceso productivo, la posible existencia de rasgos psicopáticos en los agresores... pueden llegar a ser circunstancias incluso más importantes para la aparición de "mobbing".

Sin embargo, es importante señalar que si que existe un alto grado de consenso en dos conclusiones:

- La primera es que puede surgir -en mayor o menor medida- prácticamente en cualquier centro de trabajo o entorno laboral.
- La segunda es que existe tendencia a manifestarse en mayor grado en el ámbito del empleo público.

Respecto de la primera conclusión, ya hemos señalado que el tipo de empresa o centro de trabajo, así como el modo en que se organiza el trabajo y las deficiencias que puedan producirse por el mismo no son un factor determinante "per se" para la existencia del mobbing. Pero, obviamente, determinadas tipologías de entornos laborales determinarán un mayor grado de aparición de este fenómeno que otras. La única encuesta oficial de que se dispone es la realizada por el Gobierno Sueco, que constató que este fenómeno se produce con mayor frecuencia en el sector servicios y en la administración pública (y dentro de ellos en educación, sanidad, asistencia social, aguas, industrias químicas o alimentarias). No obstante, fuera de estos datos existe gran divergencia en otros estudios doctrinales realizados, pues mientras algunas estimaciones centran el "mobbing" en empresas pequeñas y respecto de trabajadores jóvenes, no cualificados o con problemas de integración (por discapacidades, por ser emigrantes...) otras señalan la mayor incidencia entre profesionales cualificados, entre mujeres en torno a los 40 años... en el sector de la hostelería, entre trabajadores contratados en condiciones precarias... Tim FIELD, el autor más seguido en la doctrina anglosajona, destaca la enorme presencia de lo que él llama "bullying" en el sector sanitario británico.

Nosotros preferimos fijarnos en la tipología de GONZÁLEZ DE RIVERA, que refiere que este tipo de ataques se producen en instituciones altamente reglamentadas y homogéneas, como instituciones de enseñanza, fuerzas armadas, prisiones... así como en instituciones conservadoras con fuertes vínculos e identidades compartidas entre sus miembros. Se trata de organizaciones cerradas, con una cultura interna que prioriza el control y el poder por encima de la productivi-

dad y de la eficacia.

A estas características responden, sin duda, algunos servicios públicos, pero también pueden verse reflejadas empresas de tamaño pequeño o medio fuertemente jerarquizadas (pequeños negocios familiares...), con un alto grado de autoritarismo y gestión centralizada, y también grandes empresas que impongan esos valores “ego-céntricos” en su forma de gestión.

En lo que sí existe coincidencia es en la consideración de la segunda conclusión que antes hemos apuntado: La incidencia extraordinaria del fenómeno en las instituciones de carácter público.

Siguiendo a Cristóbal MOLINA NAVARRETE¹⁹, Catedrático de Derecho del Trabajo de la Universidad de Jaén, la mayor presencia en las organizaciones públicas se vincula:

- A la desmesurada presencia de las estructuras jerarquizadas, que tan poco ágil hace el funcionamiento de la Administración cara al ciudadano e internamente hacia el propio empleado público.
- Al carácter más reglamentado de las mismas, menos flexible y homogéneo.
- Al peculiar conservadurismo que domina las estructuras e incluso la dinámica de funcionamiento.
- A su, en buena medida, obsoleta organización y forma de gestión.

No deja de ser ajeno a esta situación el hecho de que sigue imperando en buena parte de los gestores públicos la idea arcaica de que los empleados públicos son auténticos “servidores”, una especie de trabajadores “patrióticamente” vinculados con la Administración a través de un lazo determinado: su relación laboral. Así se justifican la merma de derechos sociales de que, cada vez más injustificadamente, vienen siendo objeto:

- La negociación colectiva.

19.- Probablemente el jurista que con mayor tesón y acierto dedica su atención al mobbing

- Particularidades en el ejercicio del derecho de huelga
- Imposibilidad de acceder al orden jurisdiccional social para la defensa y tutela de sus derechos de carácter laboral, debiendo acudir, previo agotamiento de la vía administrativa²⁰, a la jurisdicción contencioso-administrativa, caracterizada por ser más lenta, burocratizada y con una menor cultura garantista y tuitiva.
- Sometimiento a procedimientos disciplinarios donde reina el oscurantismo, la ausencia de garantías algo más que meramente formales, el incumplimiento de los plazos legalmente establecidos con lo que se mantiene al empleado público largo tiempo en situación de “espera” de la resolución de su expediente...



El empleado público no es más que un trabajador con un muy peculiar patrón, pero tiene la extraña sensación de enfrentarse, cuando surgen diferencias, no a una empresa más o menos poderosa y grande, sino a un auténtico monstruo leviatánico con el que a lo máximo que puede aspirar es a pasar desapercibido y no provocar su ira. Estas características no solo inciden directamente en la presencia del mobbing, sino que además, añaden una complejidad aún mayor para articular una posible defensa ante el mismo...

No podemos olvidar que la circunstancia de que el despido sea prácticamente imposible en las organizaciones públicas incrementa las posibilidades de utilización, como perversa alternativa, de las prácticas de acoso para la consecución del objetivo de la exclusión del trabajo de la persona objeto de dichas prácticas.

Y aún podemos añadir un inconveniente más: la secular tendencia de los responsables de la Administración²¹ de tratar de ignorar y

20.- Que la mayor parte de las veces lo que pretende es el “agotamiento” del funcionario demandante, pues es más que frecuente apurar los plazos y obtener el silencio administrativo como respuesta.

21.- A quienes, en su calidad de superiores, se debe acudir a denunciar una situación de acoso psicológico en el seno de la oficina u órgano del que son encargados.

reconducir el problema de acoso psicológico denunciado al ámbito meramente privado o de calificarlo como de “normales y lógicas diferencias puntuales entre funcionarios” -sean o no del mismo rango jerárquico-, cuando no procurar la misma negación del problema o directamente lavarse las manos y escurrir el bulto. Es indudable que esta tendencia viene determinada por la escasa implicación en las funciones y responsabilidades que deben conllevar sus cargos, y que seguramente incluyen la gestión de conflictos interpersonales de quienes están bajo su mando.

Todo ello revela un paradójico panorama de que es en el ámbito de lo público, precisamente aquél en el que la sujeción a los principios de legalidad de la actuación, eficacia, seguridad e interdicción de la arbitrariedad en la actividad de sus gestores constituyen un imperativo legal y constitucional, donde aparecen con mayor asiduidad y virulencia episodios de acoso psicológico en el trabajo.

Para terminar este epígrafe, nos detendremos brevemente en la reciente investigación realizada por el profesor Iñaki Piñuel y que bajo la denominación genérica de “El Barómetro Cisneros” ha aportado interesantes datos acerca de la incidencia del mobbing en las Administraciones Públicas. Veamos:

El barómetro CISNEROS I sobre violencia en el entorno de trabajo se aplicó en España por primera vez durante el mes de Mayo de 2001 a trabajadores en activo de todos los sectores de actividad en la Comunidad de Madrid y en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara (corredor del Henares). La investigación fue dirigida por el profesor Iñaki Piñuel del departamento de CC Empresariales. La aplicación de los cuestionarios fue realizada por los alumnos de 2º de la Escuela de Estudios Empresariales de la Universidad de Alcalá dentro de un programa de investigación en materia de “Organización y recursos humanos”. Fue la primera investigación monográfica con una muestra amplia realizada en España con casi 1000 encuestas. El segundo barómetro, CISNEROS II, sobre Violencia en el entorno de trabajo fue

realizada por los alumnos de 2º de la Escuela de Estudios Empresariales de la Universidad de Alcalá dentro de un programa de investigación en materia de “Organización y recursos humanos”. Fue la primera investigación monográfica con una muestra amplia realizada en España con casi 1000 encuestas. El segundo barómetro, CISNEROS II, sobre Violencia en el entorno de trabajo fue



desarrollado posteriormente, también bajo la dirección del profesor Iñaki Piñuel, por los alumnos de las escuelas universitarias de Ciencias Empresariales y Turismo de la Universidad de Alcalá. La muestra estuvo constituida por trabajadores en activo mayores de 18 años pertenecientes a empresas y organismos públicos de diferentes categorías, y formación. El número de encuestas válidas fue de $n = 2410$. El error muestral fue del 2.04 % y el intervalo de confianza del 95,5 %. La muestra total a la que se aplicó el cuestionario de 168 variables fue de 2410 personas de todos los sectores de actividad. Se establecieron dos submuestras paralelas. La primera submuestra de 1303 personas estuvo constituida por trabajadores en general de todos los sectores de actividad. La segunda submuestra de 1107 personas correspondió solo a trabajadores del sector turístico.

El cuestionario CISNEROS® (Cuestionario Individual sobre PSicoteror, Ninguneo Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), está construido de manera que las personas que lo contestan en el orden propuesto no saben hasta la pregunta Nº 47 que los comportamientos sobre los que se les ha consultado tipifican un fenómeno descrito como mobbing o acoso psicológico en el trabajo. Una vez explicado y aclarado el concepto para la persona que está cumplimentando el cuestionario, se le pregunta por la incidencia del Mobbing ó acoso psicológico en el trabajo en diferentes aspectos de su desempeño laboral. Con este tipo de diseño CISNEROS® evita el conocido problema en la investigación sobre Violencia psicológica en el trabajo de que cada persona conteste acerca de lo que subjetivamente entiende que es Mobbing o acoso psicológico. De manera concreta se les solicita si han sido testigos o han padecido en persona situaciones de mobbing en diferentes momentos de su experiencia profesional. Algunas preguntas de CISNEROS® solicitan al encuestado su grado de acuerdo con una serie de afirmaciones referentes a la intensidad con la que viven el acoso psicológico o Mobbing en su puesto de trabajo.

Por primera vez, el barómetro Cisneros II realizó una topografía y una ordenación de las conductas de hostigamiento laboral más frecuentes en el Mobbing. Por otro lado, se presentaron, también por primera vez, resultados referentes a los daños sobre la salud física y psicológica estadísticamente más significativos entre las víctimas de Mobbing y su incidencia estadística. Los resultados del análisis preliminar que arroja el barómetro son interesantes: **1 de cada 3 trabajadores en activo manifestó haber sido víctima de maltratos**

psicológicos (maltrato verbal o modal) a lo largo de su experiencia laboral.

5.3) EL “BOSSING” COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL.

La creciente deshumanización de las relaciones laborales, el auge de culturas empresariales que anteponen el beneficio económico como dato estadístico a cualquier otra consideración de calidad en la producción y bienestar social en la empresa entre quienes trabajan en ella, el recurso fácil a formas de auténtica extorsión patronal para aumentar el margen de beneficios (imposición de ritmos de trabajo deshumanizadores, de jornadas de trabajo -remuneradas o no como horas extras- cada vez más prolongadas), el recurso poco ético a despidos masivos en épocas de crisis aún pasajeras, y la especulación en los negocios, donde los trabajadores son tratados como mera fuerza de trabajo y como una variable, quizá la menos importante, de la producción, determinan que la realidad cotidiana del mundo laboral camine por sendas apartadas de la regulación laboral legal garantista de ciertos derechos inalienables e indiscutibles de los trabajadores.

Se produce así una dicotomía entre lo que marcan las legislaciones y los convenios y la realidad cotidiana del desempeño del trabajo.

Si a ello añadimos la actual tendencia desreguladora por parte de las políticas conservadoras y neoliberales, claramente desprotectoras de la parte débil en la relación laboral, y el afán de recorte de las prestaciones basadas tanto en la cotización regular del trabajador como de las solidarias, nos encontramos con un panorama que puede servir de claro caldo de cultivo para conductas empresariales de abuso de posición dominante frente a los empleados, especialmente por la soledad que produce intentar avanzar sindicalmente en ausencia de una auténtica cultura social en materia de prevención de riesgos laborales, haciendo frente a la permanente postergación que estos temas tienen siempre en las políticas positivas de recursos humanos de la mayoría de las empresas y administraciones públicas.

Mención aparte merece el tema de la precariedad laboral. Resulta curioso constatar como este factor se revela como importante a la hora de explicar la incidencia negativa del estrés, del burn-out o del acoso sexual, riesgos todos ellos claramente favorecidos por esta circunstancia de la falta de estabilidad en el empleo, que coloca al tra-

bajador en una situación de mayor debilidad pues es más vulnerable por querer conservar su puesto de trabajo. Por el contrario no parece ser un factor que con carácter general tenga que ver en la incidencia del "mobbing", pese a que algunos estudios sí establecen cierta vinculación entre ambos.

En efecto, pese a que la precariedad laboral puede provocar una mayor tentación por parte de los empresarios o los compañeros de acorralar psicológicamente al empleado contractualmente débil, y pese a que éste puede disponer en teoría de menores mecanismos de defensa, hemos de tener en cuenta que el acoso psicológico persigue fundamentalmente, insistimos, excluir al acosado del entorno laboral, objetivo que se consigue por otras vías más expeditas cuando el empresario, simplemente, puede desembarazarse del asalariado despidiéndolo sin más, con una escasa indemnización, o no renovándole su incierto contrato temporal.

Por el contrario, cuando - como ocurre en las administraciones públicas-, no es tan sencillo desembarazarse del empleado por tener su puesto de trabajo fijo; o cuando dispone de contrato indefinido y una antigüedad considerable en la empresa, y/o además su salario es elevado, lo que determinaría que su eventual despido supondría un importante coste económico a la empresa (el "bossing" se da con cierta frecuencia también contra directivos medios-altos de entre 45-55 años); o bien cuando el empleado resulta molesto por su actividad sindical, iniciativa reivindicativa u otra causa, entonces el acoso moral ejercido por la propia dirección de la empresa o sus agentes se desvela como una táctica empresarial predeterminada, sistemática, prolongada en el tiempo y dirigida a "hacer la vida imposible" al acosado hasta que, tras periodos de bajas y ante el terror que le supone volver a su puesto de trabajo, claudique y se marche por sí mismo o se vea forzado a pactar una salida compensada con una indemnización menor que la que le correspondería por un despido improcedente.

Se eluden de esta manera las garantías que el derecho del trabajo,





como proyección del Estado Social y Democrático de Derecho, establece a favor de los asalariados. Es lo que se conoce como la lenta y silenciosa alternativa al despido. Por eso el "mobbing" que viene de arriba, del empleador, es el que se manifiesta normalmente con mayor violencia y con efectos más devastadores sobre la salud de la víctima, hablándose entonces de un auténtico psicoterror laboral. De ahí que se hable, con

razón, que el fenómeno del acoso psicológico es nuevo sólo en cuanto a su estudio, sistematización y afrontamiento como problema, pero no en cuanto a su existencia, que siempre, en mayor o menor grado, se ha revelado. Así GONZÁLEZ DE RIVERA habla de la existencia ya antigua del síndrome del chivo expiatorio o del rechazo del cuerpo extraño. Entonces el acoso psicológico en el trabajo, que este autor denomina síndrome del acoso institucional, no sería sino nueva versión de estas patologías.

Además, y desde otro punto de vista, la conducta de la dirección de la empresa va a ser decisiva en aquellos supuestos en que el acoso moral no proviene de ella misma, sino que se origina entre sus empleados, y no adopta una conducta clara y contundente para evitar el enquistamiento del problema (lo ideal es que se intervenga desde la empresa lo antes posible, para evitar males mayores). Si la dirección ataja rápidamente el problema, haciendo saber claramente al acosador o a los acosadores que no tolerarán esas prácticas en su empresa, incluso sancionando a los agresores, mantendrá una actitud correcta. Si por el contrario contemporiza con el problema, "mira hacia otro lado" o lo considera erróneamente un asunto particular entre compañeros y escurre el bulto, o incluso si toma partido contra la persona acosada, por ser más débil o problemática o por no contrariar al grupo más numeroso o hegemónico, entonces será cómplice de un "mobbing" que no ha originado, e incluso -ya lo hemos señalado en otras partes de esta Guía- podría ser en cierta forma responsable de la situa-

ción en cuanto a las consecuencias jurídicas.

Se evidencia por tanto como esencial la implantación real en las empresas y centros de trabajo, públicos y privados, de una efectiva política de prevención de los riesgos laborales, y en particular, y por lo que nos toca ahora, de los riesgos de tipo social o psicosocial; incluida la prevención del acoso psicológico, y la adopción de respuestas adecuadas cuando surgen actitudes acosadoras en el seno del entorno laboral.

5.4) DIFERENCIAS SOCIOCULTURALES EN LAS VÍCTIMAS E INCIDENCIA ESTADÍSTICA DEL FENÓMENO: LA RELEVANCIA SOCIAL DEL PROBLEMA

Generalmente se argumentan las diferencias en factores socioculturales en las víctimas, para poder explicar, en base a las mismas, las diferencias estadísticas en cuanto a la desigual incidencia del mobbing, en los diversos países donde se ha realizado algún estudio al respecto.

Como ocurre con el fenómeno de la violencia doméstica o con el más concreto del acoso sexual²², se sospecha que los casos emergentes reflejados en las encuestas disponibles son sólo la "punta del iceberg" y, por tanto, no ofrecen una cifra real de la incidencia del problema, ya que la mayoría de ellos permanecen ocultos, sin ser denunciados o sin ser reconocidos incluso por las propias víctimas de mobbing. De ahí que gracias al progresivo mayor grado de conocimiento del problema y concienciación -el "abrir los ojos"- de muchos y muchas de los afectados que vienen padeciendo actitudes de "mobbing" sin conocer o asumir su propia realidad, cada nuevo estudio aumenta el porcentaje estadístico de quienes se consideran afectados.

Mientras que en Suecia LEYMANN estimó que un 25% de los trabajadores, sin aclarar cómo se reparte este porcentaje por sexos, podría llegar a experimentar acoso psicológico en el trabajo en algún momento de su vida laboral, esta cifra se eleva al 50% de la pobla-

22.- Este es uno de los muchos paralelismos existentes entre acoso sexual y acoso psicológico

ción trabajadora del Reino Unido. Siguiendo asimismo a LEYMANN y basándonos en su criterio de que hay mobbing si el acoso se produce al menos una vez por semana durante seis meses, los únicos datos oficiales que encontramos son los que se evidencian en una encuesta del Gobierno Sueco de 1995 sobre condiciones de trabajo, en la que se aportaba la cifra de un 7,9% de trabajadores que habían sufrido el fenómeno acosador en ese país, mientras que en Austria el porcentaje es del 3'5 %. Si en lugar de las coordenadas de LEYMANN, nos basamos en las de EINARSEN, aparecen cifras del 4'5 % en Noruega y del 14 % en el Reino Unido.

En el ámbito de la Unión Europea, la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339/INI), y apoyándose en una encuesta de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, establece el dato de que el 8% de trabajadores en la Unión Europea sufren acoso, lo que extrapolado da una cifra de más de 12 millones de trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo por su parte aporta cifras que sitúan el problema en torno al 9 % en Europa. La misma fuente establece que la media europea estaría en torno al 9 % y, por tanto, sería ligeramente inferior al porcentaje estimado en la población española. Respecto de la realidad española, la OIT estima que un 10 % de los trabajadores españoles -sin explicar como se reparte el porcentaje por sexos- sufren acoso psicológico en el trabajo. Sin embargo, en España, también disponemos de la investigación llevada a cabo por la Universidad de Alcalá, dirigida por el Profesor PIÑUEL, de la que se extraen demoledoras conclusiones:

- La incidencia de conductas acosadoras sobre los trabajadores supera el 11%, lo que extrapolado significaría más de 1.600.000 personas.
- El 67% de los afectados desconocen sufrirlo, que alrededor del 45% revela haber presenciado conductas acosadoras en su entorno laboral, la incidencia sobre la salud de las consecuencias psicológicas (absentismo, depresión...), o que el 77% no recibe apoyo de la organización donde trabaja cuando sufre el acoso....

No es extraño, por tanto, que, sólo en España, la OIT haya calculado el coste directo e indirecto del acoso psicológico en el trabajo (bajas laborales, absentismo, descenso de la productividad, prestacio-

nes de la Seguridad Social...) en 24 millones de euros anuales. Y el coste económico no es el más relevante. El coste en salud y el coste social es mucho mayor y se refiere a aspectos no evaluables meramente en dinero: La salud y la dignidad del trabajador.

Para terminar este epígrafe presentamos un cuadro que, sin pretender ser exhaustivo, recoge algunas de las más importantes conclusiones acerca del mobbing y sus efectos en quienes lo padecen:





CONCLUSIONES

- 1.-Las víctimas de Mobbing presentan mayor sintomatología de Estrés Postraumático
- 2.-Las víctimas de Mobbing presentan mayores tasas de abandonismo de la profesión
- 3.-Las víctimas de Mobbing presentan alteraciones significativas en 2 de las 3 escalas de Burn Out
- 4.-Las víctimas de Mobbing presentan índices mayores de Cansancio o exhaución emocional
- 5.-Las víctimas de Mobbing presentan índices mayores de Depresividad
- 6.-Las víctimas de Mobbing doblan en las escalas de Depresión a las personas no acosadas
- 7.-Las Víctimas de Mobbing presentan mayor absentismo en los últimos dos años que las no-víctimas
- 8.-Las víctimas de Mobbing presentan en promedio 10 días de baja más que las no víctimas en los últimos 2 años
- 9.-El Mobbing afecta tanto a hombres como a mujeres pero existe mayor riesgo en el grupo femenino
- 10.-Casi 2 de cada 3 víctimas de Mobbing tienen menos de 30 años (64 %)
- 11.-Existe Mayor incidencia de Mobbing entre trabajadores eventuales o temporales que fijos
- 12.-Sólo 1 de cada 3 víctimas de Mobbing hace frente asertivamente al hostigamiento (37%)
- 13.-La mayoría de las víctimas reacciona al hostigamiento con alteración emocional ante el Mobbing
- 14.-La mayor parte de los compañeros que presencian el MOBBING no hacen nada por apoyar a la víctima (Solo en 1 de cada 6 casos se apoya a la víctima frente al hostigador)
- 15.-Las víctimas de Mobbing perciben falta de apoyo en su organización para hacer frente al problema del Mobbing (El 77 % de los afectados señalan un apoyo bastante escaso o absolutamente inexistente en sus organizaciones)
- 16.-Las víctimas perciben mayoritariamente (50%) los celos profesio-

nales y la envidia debido a sus competencias, como los factores que explican el hostigamiento que reciben (Ser envidiable, hacer sombra profesionalmente a alguien, ser diferente, aparecer como vulnerable o simplemente tener éxito personal o profesional, son factores que explican el hostigamiento según las víctimas)

17.-Los entornos en los que se favorece la lucha de todos contra todos o en los que predominan los estilos de mando autoritarios son favorecedores del Mobbing

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES DE INTERÉS.

BARÓN DUQUE, Miguel. La espiral del mobbing. 2001.

BLANCO BAREA, María José y LÓPEZ PARADA, Javier. Argumentos jurídicos para proteger penalmente a las víctimas de acoso laboral (mobbing). 2002.

CC.OO. CUADERNOS SINDICALES. UNIÓN SINDICAL MADRID-REGIÓN. Acoso Psicológico en el trabajo: Mobbing. Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud. 2002.

GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, José Luis. El síndrome del acoso institucional. 2000.

GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, José Luis. El trastorno por mediocridad inoperante activa. (Síndrome MIA). 1997.

HIRIGOYEN, Marie-France. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. 1999. Editorial Paidós.

HIRIGOYEN, Maire-France. El acoso moral en el trabajo. 2001. Editorial Paidós.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. Nota Técnica Preventiva 476/98. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. 1998.

INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD (ISTAS)-CC.OO. La prevención de riesgos en los lugares de trabajo. Guía para una intervención sindical. 2001.

LA LEY. Diario de noticias. Especial Mobbing. 2002.

MOLINA NAVARRETE, Cristóbal. Una nueva patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional (mobbing). 2001.

MOLINA NAVARRETE, Cristóbal. Violencia moral en el trabajo. Con-

ducta prohibida y formas de tutela en los derechos europeos. 2002.

MUNUERA MORENO, Gregorio. Estrés laboral, Mobbing y Organización del trabajo. Manual de formación FSAP- COMISIONES OBRERAS. 2002.

PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. Mobbing: Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Ediciones Sal Térrea. 2000.

PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. Informe Cisneros II. 2002.

VELÁZQUEZ FERNÁNDEZ, Manuel. La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o "mobbing". 2001

ENLACES DE INTERÉS

www.mobbing.nu Portal sobre el mobbing

<http://usuarios.lycos.es/carlossru> Documentos sonoros

www.modoso.esvg/ Documentos sonoros

www.leymann.se Web del profesor Leymann

www.el-refugio.org El refugio de ESJO, experiencias personales y otros

<http://es.geocities.com/asacamt/page6.html> ASACAMT, Asociación Andaluza contra el acoso.

www.telemobbing.com PETAM, Plataforma para empleados telefónica antimobbing.

www.stop-mobbing.it Liga Italiana anti mobbing

