

EL MOBING



O ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO



UGT PAÍS VALENCIA

PRESENTACIÓN

Según la “Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea”, publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000, un 9% de los trabajadores europeos han sido víctimas de *mobbing* o acoso moral o psicológico en el trabajo” (13 millones de personas). En España el porcentaje se sitúa en torno al 10%, lo que cuesta a la sociedad más de 90 millones de euros por bajas o invalidez profesional.

Los especialistas coinciden en que la violencia psicológica en el trabajo está alcanzando niveles de epidemia. Los costes más importantes tanto para el trabajador o trabajadora como para la empresa. En algunos países de la Unión Europea ya constituye un delito y se ha desarrollado legislación al respecto.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a todas las empresas a identificar y evaluar los riesgos de origen psicosocial. El abordaje del problema del acoso psicológico en el trabajo debe, en estos momentos, iniciarse desde la identificación y evaluación de los riesgos de origen psicosocial, para disponer posteriormente las medidas preventivas oportunas.

Lamentablemente las evaluaciones se centran exclusivamente en los riesgos de seguridad e higiene, de acuerdo con una concepción clásica de la salud laboral centrada en la prevención de los accidentes de trabajo.

Sin embargo, la mayor parte de la población ocupada, trabaja en el sector de servicios, donde los accidentes no son un riesgo preocupante. Se están dejando de evaluar factores como la intensidad del trabajo, el control sobre el trabajo (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades), el apoyo social de compañeros y de superiores, el reconocimiento del trabajo, la inestabilidad laboral, los cambios no deseados, la falta de perspectivas de promoción o la inconsistencia de estatus (trabajar en un puesto que está por debajo de la propia cualificación).

Con la elaboración de este manual, nuestro sindicato, preocupado desde siempre por la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras, pretende dar a conocer, en particular al delegado y delegada de prevención, los elementos técnicos necesarios para que pueda llevar a cabo un seguimiento y control de los diversos factores que componen las condiciones de trabajo, detectando directamente y con la participación de otros trabajadores y trabajadoras, las situaciones de *mobbing*.

Carlos Calero Jaén
Secretario de Acción Sindical
Comisión Ejecutiva Nacional de la UGT del País Valenciano



Autores

Carlos Calero Jaén

Secretario de Acción Sindical.

Comisión Ejecutiva Nacional de la U.G.T del País Valenciano.

Rogelio Navarro Domenichelli

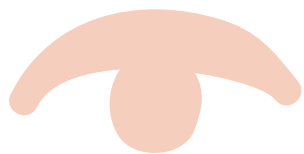
Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales

Gabinete Técnico. U.G.T. del País Valenciano

Edita: UGT-PV

Diseño e impresión: Diseñarte

Depósito Legal: V-2938-2003



ÍNDICE

ÍNDICE

Presentación	1
¿Qué es el <i>mobbing</i> ?	4
Tipos de <i>mobbing</i>	6
Acosador y acosado	6
¿Cómo se manifiesta el <i>mobbing</i> ?	8
Consecuencias psicológicas del <i>mobbing</i> en el trabajo	11
Consejos para defenderse en caso de <i>mobbing</i> en el trabajo	12
¿Qué hacer en caso de <i>mobbing</i> o acoso moral en el trabajo?	13
Medidas de intervención	13
Conclusiones	15
Anexo 1: Inventario de comportamientos hostiles de Heinz Leymann	20
Anexo 2: Todos los signos que deben ponernos sobre aviso	22
Anexo 3: Direcciones de interés	23
Anexo 4: Direcciones de internet	24

¿ QUÉ ES EL MOBBING ?

El *mobbing*, o acoso psicológico moral en el trabajo constituye un verdadero riesgo laboral emergente para los trabajadores y trabajadoras europeos.

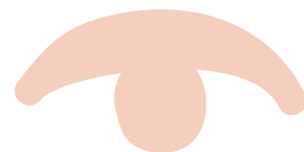
Cualquier persona de cualquier organización puede ser víctima de acoso moral. Según los resultados de una encuesta de la Unión Europea (*Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 2000. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Luxemburgo, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>*), el 9% de los trabajadores de Europa, es decir, 12 millones de personas, ha informado de que en el año 2000 ha sufrido acoso moral durante un período de 12 meses. Sin embargo, la prevalencia indicada varía mucho en los distintos Estados miembros de la Unión Europea. Estas diferencias quizá no estén relacionadas exclusivamente con las diferencias culturales con respecto a la atención prestada al acoso moral y a su comunicación.

En nuestro país, al igual que en el resto de Europa, cada vez más son los casos de *mobbing* o acoso moral en el trabajo.

El acoso psicológico o moral en el trabajo, conocido como *mobbing*, afecta ya a un 10% de los trabajadores y trabajadoras españoles, según datos de la Asociación Nacional de Entidades Preventivas Acreditadas (ANEPA) que lo considera un importante riesgo laboral.

Con el término *mobbing* se define una forma de intimidación y hostigamiento psicológico, en el puesto de trabajo, ejercida a través de comportamientos abusivos, agresivos y/o vejatorios repetidos, por parte de los superiores jerárquicos o los compañeros y/o compañeras. La víctima de esta verdadera persecución se ve marginada, calumniada y criticada, le son designados los trabajos peores o más degradantes, se le asignan tareas inútiles, absurdas o monótonas, o tareas por debajo de sus cualificaciones, es cambiada de un lugar de trabajo a otro, o es sistemáticamente ridiculizada frente a los superiores, los compañeros y/o compañeras o los clientes. La finalidad de tales comportamientos puede ser diverso, pero siempre destructivo: eliminar a la víctima, bien marginándola, bien induciéndola a darse de baja en la empresa o provocando su despido procedente. Así mismo el *mobbing* conlleva una puesta en peligro o daño a la salud personal, a nivel físico y/o psicológico, así como efectos y consecuencias negativas a nivel social y familiar del trabajador/a.

Una definición de *mobbing* es la que se recoge en la Nota Técnica Preventiva 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: “una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente –al menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado, -más de seis meses-, sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo”. La finalidad del *mobbing* es destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que



¿ QUÉ ES ?

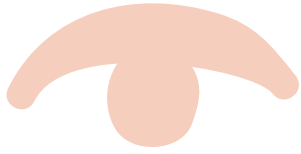
finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. El término viene de la voz inglesa *mob*, acoso en una de sus acepciones, y que fue popularizado por el psicólogo Heinz Leymann en la década de los años 80 del siglo pasado.

La Comisión de la Unión Europea, que adoptó el dictamen de un grupo de expertos, define el *mobbing* como un comportamiento negativo, entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso o ataque sistemático y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo o efecto de hacerle el vacío.

La violencia en el entorno de trabajo se deriva de una combinación de causa, relativas a las personas, el entorno y las condiciones de trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores y trabajadoras, entre los clientes y los trabajadores y trabajadoras y entre estos y los empresarios.

A pesar de que habitualmente las definiciones no tienen en cuenta la intención de la persona agresora, éstas existen.

Además de la gratificación personal que puede experimentar el agresor, otros motivos habituales de acoso son forzar el despido voluntario de un trabajador o trabajadora incómodo para la jerarquía de la empresa o incluso puede constituir una estrategia de gestión de los recursos humanos (gestión por el miedo, basada en destrucción de la identidad colectiva de los trabajadores y la formación de una cultura de manada que atacará a cualquier trabajador o trabajadora que de alguna manera critique las condiciones de trabajo.



¿QUÉ ES?

TIPOS DE MOBBING

Hay dos tipos de *mobbing* importantes: uno es el llamado *Bossing* llevado a cabo por el empleador o sus representantes (bossing, de boss, patrono), cuando el empresario quiere hacerle la vida imposible a un trabajador para conseguir el abaratamiento del despido (es más rentable en términos económicos destrozar moralmente a un empleado antiguo que pagarle una indemnización por despido), y otro que es el *Mobbing* en su sentido estricto, que es el acoso moral cuando la agresión se practica por personas distintas del empleador, cuando los compañeros hacen una acción de hostigamiento e intimidación, sean o no pertenecientes a la misma empresa. Estos compañeros suelen estar en una posición jerárquica superior de hecho al agredido o víctima, al que consideran rival potencial.

La táctica utilizada en el *mobbing* consiste en desgastar psicológicamente al trabajador o trabajadora hasta conseguir que se sienta excluido. La víctima va deteriorándose profesional y psicológicamente hasta perder su capacidad de autoestima, luego cae en la depresión, desarrolla enfermedades psicosomáticas, insomnio, así como tabaquismo, alcoholismo e, incluso puede llegar al suicidio.

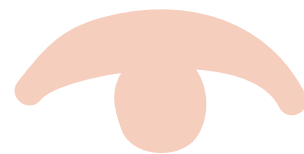
ACOSADOR Y ACOSADO

El *mobbing* es una acción agresiva deliberada e intencionalmente que requiere necesariamente de dos actores: el acosador y su víctima, el acosado o acosada

El acosador puede responder a una personalidad psicopática, con alteración del sentido de la norma moral, no tiene sentido de culpabilidad, es agresivo, cobarde, mentiroso compulsivo y tiene gran capacidad de improvisación; es asimismo bastante mediocre profesionalmente y suele tener complejo de inferioridad. No obstante, pueden ser personas con una enorme capacidad de seducción. El acosador puede tener mil motivos para acosar a la víctima: miedo a perder el trabajo o la posición en la empresa, de ser desplazado por la víctima, ansia de hacer carrera por encima de cualquier obstáculo y a cualquier coste, o simple antipatía o intolerancia hacia la víctima. El acosador puede actuar solo o buscar aliados para acosar a la víctima.

El acosado o acosada, suele ser una persona a la que le gusta trabajar y rendir. Durante años, su actividad ha sido notablemente buena y, de repente, cae porque el acosador deja de darle trabajo para desprestigiarle.

La víctima del *mobbing* se siente incomprendida y sola frente a su enemigo, en una situación de escape, sin salida, en la que no sabe como ha entrado ni, con frecuencia, por qué. Muchas personas afectadas por el *mobbing* se preguntan todavía que han hecho mal, cuál fue su comportamiento equivocado que pudo provocar el odio de los demás hacia ellas.



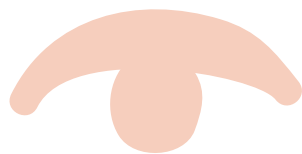
TIPOS

En cualquier caso, requiere el concurso de **tres factores**:

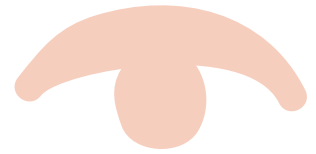
A. Los ataques se producen en privado (en público son muy difíciles de mantener porque se hacen evidentes a los demás), o ante **testigos o espectadores “mudos”**.

B. La vergüenza que desarrolla el acosado. Las víctimas son personas con un alto planteamiento profesional y una elevada ética. No obstante a fuerza de ser atacadas a diario en su trabajo, empiezan a desarrollar sentimientos de culpabilidad y vergüenza.

C. Testigos mudos: nadie ha visto ni sabe nada. El mobbing ocurre porque nadie lo impide, los testigos son meros espectadores mudos. Frente al mobbing de hecho se calla y se finge no ver nada. El por qué no es justificable, pero comprensible: por miedo. Miedo a ser víctima en el futuro, de significarse, de ser acusado de algo, de verse implicado en el conflicto. Los espectadores del mobbing se hallan también implicados en el mismo. Estos pueden ser un simple “fondo” del mismo, o bien tomar partido abiertamente por una de las partes. Los/as compañeros y compañeras que actúan como espectadores sin intervenir, ni denunciándolo o buscando interrumpirlo de alguna manera, lo favorecen con su indiferencia y su no disponibilidad a intervenir. En los casos de mobbing, más que en ninguna otra situación, quien calla inexorablemente consiente. Sin embargo el mobbing no es la regla a aceptar pasivamente sino un abuso que es preciso combatir. El acosado o acosada se encuentra en una situación de abandono, encontrando incompreensión frente al problema, totalmente aislado ante el acosador y ante su responsabilidad para con la empresa, temiendo que se perjudique su puesto de trabajo o estatus laboral o su relación laboral con la empresa.



¿CÓMO SE MANIFIESTA EL MOBBING ?



¿COMO SE MANIFIESTA?

El acoso hacia una persona se manifiesta de diversas maneras:

- 1.- Manipulación de la comunicación:** no informando a la persona sobre su trabajo, no dirigiéndole la palabra, no haciéndole caso, amenazándola, criticándola tanto con relación a temas laborales como de su vida privada.
- 2.- Manipulación de la reputación:** comentarios injuriosos, ridiculizándole o burlándose de él/ella, propagando comentarios negativos acerca de su persona o la formulación repetida de críticas en su contra.
- 3.- Manipulación del trabajo:** proporcionándole trabajos en exceso, monótonos, repetitivos, o bien sin ninguna utilidad, así como trabajos que están por encima o por debajo de su nivel de cualificación.

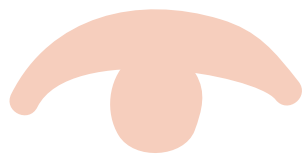
El mobbing presenta, a su vez, las siguientes fases de desarrollo:

1. Fase de aparición del conflicto: el acosado o acosada percibe que su relación habitual empieza a cambiar, le lanzan ataques directos (se le ponen pegas a su trabajo de forma injustificada) y sobre todo, indirectos (oye que hablan mal de él/ella en relación a aspectos personales o profesionales).

¿Cómo detectarlo? Lo más difícil del acoso moral o mobbing en el trabajo es detectar cuándo comienza y por qué. Para que un comportamiento se considere acoso moral o *mobbing*, tiene que reunir determinadas características. Acoso no es que tu jefe te eche la bronca en un momento determinado, que quiera que todo salga perfecto o que esté para ayer..., ni roces o discusiones puntuales entre compañeros y/o superiores e inferiores jerárquicos. El *mobbing* es plenamente intencional. Hablamos de una pauta que sigue una persona concreta, normalmente el jefe o un compañero con poder dentro de la empresa. Notas que tu relación habitual empieza a cambiar. Te lanzan ataques directos (ponen pegas a tu trabajo de forma injustificada) y, sobre todo, indirectos (oyes que hablan mal de ti personal o profesionalmente). De éstos ataques resulta más difícil defenderse, y con ellos el acosador va tejiendo una maraña hostil en tu entorno.

Esta fase no constituye propiamente acoso psicológico y puede durar poco tiempo. Es donde se sitúa el “ incidente crítico” que marca un antes y un después, y que se recuerda como el acontecimiento que supuso un cambio en las relaciones habituales entre el acosador y la víctima.

2. Fase de instauración de *mobbing*: comienzan las conductas violentas o de hostigamiento anteriormente señaladas. En general, la víctima empieza a percibir agresiones solapadas o abiertas, pero no se da cuenta de la situación global que vive y muchas veces se siente culpable. Esto dificulta la capacidad de reaccionar de la persona, por lo que la percepción del problema coincide ya con un grave deterioro de su salud.



¿COMO SE MANIFIESTA?

Todo puede comenzar con algún pequeño acto aparentemente banal (un comentario malintencionado, un encogimiento de hombros o una mirada hostil), que se convierte en el primer eslabón de una perversa cadena de humillaciones, maltratos y vejaciones, cuyo fin es desestabilizar psicológicamente a la víctima y lograr, finalmente, que renuncie a su puesto de trabajo.

A pesar de que estas conductas tienen formas de expresión muy variadas, presentamos a continuación algunas de las más habituales:

a) Ataque a la víctima a través de medidas organizacionales.

- Designar los trabajos peores o más degradantes.
- Designar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos.
- Designar tareas por debajo de sus cualificaciones o habilidades.
- No asignar ningún tipo de trabajo.
- Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir).
- Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.

b) Aislamiento social.

- Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros.
- Traslado a un puesto de trabajo aislado.
- Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra.

c) Ataques a la vida privada de la persona.

- Críticas constantes a la vida privada.
- Terror a través de llamadas telefónicas.
- Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades.
- Burlarse de algún defecto personal.
- Imitar los gestos o la voz de la víctima.
- Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas.

d) Violencia física.

- Acoso o violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Maltrato físico.

e) Agresiones Verbales.

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes al trabajo de las personas.
- Amenazas verbales.

f) Difusión de rumores falsos o difamación de la persona.

En esta fase comienza la persecución sistemática de superiores y/o compañeros dirigida a deteriorar y denigrar la imagen del trabajador o trabajadora mediante calumnias, rumores, mentiras interesadas, motes y burlas.

La persona es aislada, se le niega la comunicación con el acosador y se le prohíbe explícita o tácitamente que el resto de compañeros y compañeras tenga relación o comunicación con ella.

Este comportamiento origina el deterioro de la confianza de la víctima en sí misma y en sus competencias profesionales, que inicia un proceso de culpabilización y desvalorización personal consistente en la disminución o pérdida de su autoestima.

Esta fase ya puede considerarse como *mobbing*.

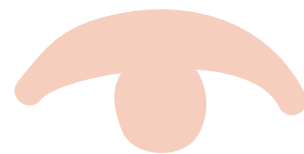
3. Fase de intervención de la empresa: después de un período de tiempo, la empresa puede intervenir tomando una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto, normalmente demasiado tarde, o bien a través de medidas tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo a la mayor culpabilización de la víctima.

4. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: la víctima sufre diversas manifestaciones de patología psicósomática, así como llegar a un diagnóstico de carácter psicopatológico que debe ser tratado. La víctima abandona la vida laboral después de sucesivas bajas, gran número de veces bajo el diagnóstico de depresión. En esta situación la persona subsiste con diversas patologías consecuencia de su anterior experiencia de *mobbing*.

No obstante es posible hablar en el *mobbing* de la existencia de una fase previa, ya que la aparición del *mobbing* viene favorecida: por una combinación de causas, por una parte por el mercado laboral actual basado en una menor estabilidad en el empleo, un mayor grado de competitividad y una situación laboral precaria, y otras relativas a las personas, al clima social y las condiciones de trabajo; así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores y entre éstos y la dirección de la empresa (a causa de una organización deficiente y una escasa comunicación, por desinterés de los mandos intermedios y superiores para adoptar decisiones, por falta de preparación de los superiores para gestionar conflictos...). Y por otra parte por ciertas creencias de la dirección de la empresa de que un estilo de mando autoritario que presiona sistemáticamente a los subordinados consigue una rentabilidad máxima.

Igualmente el *mobbing* viene propiciado por formas de trabajo que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano, generando tensión y creando así las condiciones favorables para el *mobbing*.

En muchos otros casos se trata de una técnica de intimidación propio de empresas que no quieren, o no pueden, proceder al despido del trabajador/a.



¿COMO SE MANIFIESTA?

CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL MOBBING

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

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

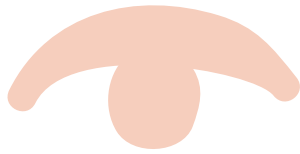
A nivel psicológico, el trabajador o trabajadora víctima del *mobbing* puede presentar una sintomatología muy diversa. Las principales alteraciones psicológicas que presenta la víctima del *mobbing* son:

- **dificultades de concentración y memoria**
- **irritabilidad**
- **ansiedad**
- **miedo al fracaso**
- **miedo acentuado y continuo**
- **sentimiento de amenaza**
- **disminución de la autoestima**
- **alteraciones del sueño**
- **somatizaciones múltiples**
- **reacciones paranoicas**
- **depresión**

Asimismo, la persona afectada por el *mobbing* con el objeto de disminuir la ansiedad puede desarrollar diferentes conductas adictivas (tabaquismo, alcoholismo, toxicomanías...).

La excesiva duración o intensidad de la situación de *mobbing* puede dar lugar a patologías más graves o agravar patologías ya existentes, pudiéndose desarrollar cuadros depresivos graves e incluso tendencias suicidas.

A nivel social, las personas víctimas del *mobbing* o acoso psicológico llegan a ser muy susceptibles, hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y que desarrollan conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad y hostilidad como manifestaciones de inadaptación social. La salud del trabajador o trabajadora se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean

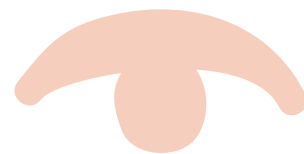


CONSECUENCIAS

de afecto, comprensión consejo, ayuda,...) tanto en el ámbito laboral como en el ámbito familiar.

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

Las consecuencias de esta práctica afectan no solo de manera negativa a la persona que la sufre, y a su entorno laboral y social sino también a la empresa en la que trabaja. La persona afectada padece daños en su salud física y psicológica con la consiguiente repercusión sobre el rendimiento laboral e incidencia en la siniestralidad laboral. En este sentido, las consecuencias para la empresa son importantes:



CONSEJOS

CONSEJOS PARA DEFENDERSE EN CASO DE MOBBING EN EL TRABAJO.

Lo primero que produce el *mobbing* en la víctima es desconcierto. Saber desde el principio a qué se enfrenta es el punto de partida para intentar superar la experiencia de ser víctima del *mobbing*. Estos son algunos consejos para desarrollar la estrategia de defensa frente al *mobbing*, teniendo en cuenta que se debe intervenir tanto desde el punto psicológico como legal:

- 1. Aprender a mantener la calma.** Pase lo que pase es importante tratar de pensar y descubrir lo que está ocurriendo.
- 2. Identificar el problema.** Hay que entender que uno está siendo atacado; por tanto, nada de disculparse, ni de buscar explicaciones, ni demostrar lo que uno vale ...
- 3. Desactivarse emocionalmente.** Evitar reacciones psicológicas y emocionales automáticas, sino que se han de tener respuestas racionales.
- 4. Responder al ataque.** Pedir explicaciones de las graves imputaciones que se le hace, o de las conductas y razones de las que es objeto en vez de tragarse la culpa. Es preciso hacer frente a las críticas con asertividad, aprender a decir que no... Es muy importante documentar todas las agresiones, por si se acude a los Tribunales de Justicia.

¿QUÉ HACER EN CASO DE MOBBING EN EL TRABAJO?

Como cualquier otro hecho, la denuncia del acoso se prueba a través de cualquiera de los medios admitidos por el derecho, sea confesión, documentos, testigos, peritos, etc... No obstante uno de los principales problemas que se dan en el mobbing es la dificultad de probar la existencia del comportamiento lesivo así como la producción de un daño. La dificultad de prueba es especial por los siguientes motivos:

- a) En la mayoría de los casos no hay más constancia que el testimonio de la víctima.
- b) En estos actos no existen testigos o, si los hay, no se comprometen por miedo a las represalias.
- c) No existen, normalmente, evidencias físicas.
- d) No hay pruebas escritas normalmente.

Para ello, es imprescindible ante todo reunir documentos, informes médicos, etc.. es decir, pruebas. Es muy importante buscar testigos.

Es imprescindible poner la situación en conocimiento del Delegado/a de Prevención, para que éste/a actúe ante la dirección de la empresa y se ponga en funcionamiento el servicio de Prevención y el Servicio Médico de Empresa.

Así como comunicar los hechos, solicitando apoyo, a:

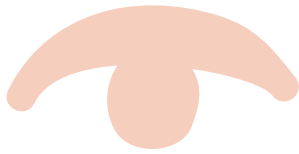
- Organizaciones Sindicales: representante legal de los trabajadores/as.
- Comité de Seguridad y Salud de la empresa.

Y denunciar la situación ante la Inspección de Trabajo como paso previo a la judicialización del caso

MEDIDAS DE INTERVENCIÓN

Dado el carácter lesivo de éstas prácticas sobre la salud de los trabajadores/as, el *mobbing* debe ser abordado conforme a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En este sentido, al encontrarse dentro de los denominados riesgos psicosociales, el *mobbing* debe ser identificado y valorado, siendo necesaria, en su caso, la adopción de medidas preventivas para evitarlo.

- Incorporando a la evaluación de riesgos psicosociales la detección del *mobbing*. Acordar protocolos de prevención en la empresa y establecer canales de detección y actuación.



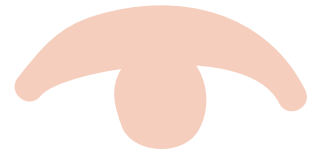
- A través de medidas organizativas, modificando el proceso de producción, aumentando la participación de los trabajadores, disminuyendo las demandas y ampliando las posibilidades de control de la tarea, revisando los objetivos, reconocimientos, salario adecuado y el sistema de primas, etc. Se trata en definitiva, de disminuir la presión excesiva y evitar situaciones de estrés que con frecuencia suelen ocasionar este tipo de conductas.

- Prestando apoyo y atención médica y psicológica a la persona acosada, siempre, claro está, con el consentimiento del afectado/a y a través de profesionales.

- Estableciendo medidas preventivas en cuanto a los modos de conducta en la empresa, para evitar la repetición de estas situaciones. Es preciso formar a los mandos de todos los niveles en la gestión de conflictos y habilidades de trabajo en equipo.

Además debe fomentarse un entorno psicosocial general adecuado con exigencias razonables, estableciendo en la empresa una política preventiva para evitar que los conflictos avancen a situaciones de riesgos.

- Aplicación de medidas disciplinarias como el despido o traslado del agresor.



MEDIDAS

CONCLUSIONES

El *mobbing* en el trabajo es una preocupación para los órganos de la Unión Europea. Según datos de la Agencia Europea de Seguridad y Salud afecta a un 10% de los europeos.

Debemos tener en cuenta que las conductas de persecución psicológica o *mobbing* son heterogéneas y pueden manifestarse como modos de atentar contra la reputación o la autoestima del trabajador/a (ridiculizándola públicamente por múltiples causas), contra el ejercicio de su trabajo (encomendándole tareas de excesiva dificultad, o trabajo en exceso o recriminándole por unos supuestos malos resultados de su tarea) o manipulando su comunicación e información con los demás compañeros o sus superiores, o rompiendo las redes de relación y comunicación del trabajador/a en la empresa.

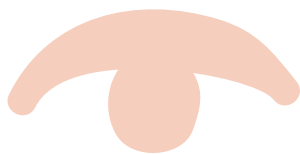
No se trataría, en suma, de la simple violación de unos derechos laborales y profesionales específicos recogidos en el Estatuto de los Trabajadores, sino de una conducta que tiene por consecuencia un daño en la salud de trabajador afectado por la persecución de tipo psicológico, y que por tanto ha de tener el tratamiento propio de la normativa de prevención de riesgos laborales conforme a la descripción que de ella hace el artículo 1 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre .

El objeto de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales es el de promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo (Art. 2 LPRL) El artículo 4.2º de la Ley establece que se entiende por riesgo laboral "la posibilidad de un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo". Y por "daños derivados del trabajo", de acuerdo con la definición del artículo 4.3º de la Ley, se han de considerar "las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo". Por lo cual, también la prevención de las lesiones y trastornos psíquicos entran plenamente dentro de la obligación de protección que corresponde al empresario superando el viejo concepto de "lesión corporal"

Por lo tanto, entre las obligaciones que se establecen dentro del marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se encuentra también la de prevenir el acoso moral en tanto que esta conducta puede ocasionar un daño a la salud de los trabajadores.

La única manera de acabar con estas situaciones es denunciarlas, primero ante la dirección de la empresa, los representantes legales de los trabajadores, el Comité de Seguridad y Salud de la empresa, y la Inspección de Trabajo, y si es preciso en los Tribunales de Justicia, ya que no se puede permitir que los culpables de las mismas pueden seguir realizándolas con total impunidad.

No obstante, es preciso que las empresas adopten un plan activo para evitar esta problemática que afecta también a su productividad, a la calidad del producto (bien o servicio) final,



CONCLUSIONES

al clima laboral, y al gasto económico destinado a bajas laborales.

Es una opinión emergente que el *mobbing* debe catalogarse como un riesgo profesional en las organizaciones de trabajo. Por tanto es preciso enmarcar el *mobbing* dentro del grupo de los llamados riesgos psicosociales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, ya que los cuadros clínicos de las enfermedades padecidas por los/as trabajadores/as devienen como consecuencia del trabajo en un entorno laboral hostil e incómodo objetivamente considerado, por lo que deben establecerse las actuaciones y modificaciones necesarias, para la prevención de estas situaciones dentro de los principios de la acción preventiva que enmarca el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

En este sentido, se plantea el doble enfoque que tiene que prestarse por el sistema jurídico, de un lado la faceta preventiva (como riesgo psicosocial emergente) y de otro, la atención reparadora a las víctimas del *mobbing*. No obstante la falta de atención de nuestra normativa preventiva en la materia dificulta una respuesta plenamente adecuada. Sin embargo al estar implicados los factores de “ un ejercicio abusivo del poder” por un lado, y de otro, el atentado contra la integridad física y moral, la salud y la dignidad de la persona, la tutela al trabajador puede desplegarse desde el ámbito punitivo-penal y administrativo-preventivo (art. 14 y 15 de la LPRL, o desde el ámbito reparador, derivado del deber de resarcimiento de cualquier daño a la integridad y la salud del trabajador/a (art. 4.2 del ET). Igualmente la patología y los daños físicos y/o psíquicos sufridos por el trabajador/a pueden encuadrarse en el concepto legal de accidente de trabajo a efectos de la Seguridad Social, según lo establecido en el art. 115 de la Ley General de la Seguridad Social : “toda lesión que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena”.

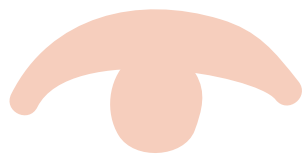
Todo ello requiere que se adopten iniciativas y medidas, desde los poderes legislativo y ejecutivo, para abordar la problemática del *mobbing* o acoso psicológico y de la violencia en el lugar de trabajo con criterios preventivos, siendo clave a su vez tanto la acción inmediata como la asistencia a largo plazo de las víctimas del *mobbing*.

Por tanto, desde la U.G.T del País Valenciano consideramos imprescindible las siguientes medidas:

a. Promover un programa de información y divulgación entre empresarios y trabajadores de los riesgos y consecuencias negativas para la salud que comporta el acoso psicológico en el trabajo, para que sea considerado como uno de los factores de riesgo de la organización del trabajo y de las relaciones laborales.

Es fundamental la formación de los delegados/as de prevención en los riesgos psicosociales, con el fin de que estén capacitados para detectar tanto los casos reales de mobbing como los simuladores. Igualmente es muy importante promover la difusión de la información sobre el mobbing entre el conjunto de los/as trabajadores/as para que sean capaces de detectar por si mismos los comportamientos relacionados con el mobbing.





CONCLUSIONES

b. *Abordar en los convenios colectivos las cuestiones sobre los procedimientos de consulta relativos al proceso de identificación, análisis y evaluación de riesgos en las empresas, y planificación de la actividad preventiva, incluyendo, en su caso, su revisión y actualización en función de diversas circunstancias, como es el caso del mobbing.*

c. *Planificar y diseñar las relaciones sociales en la empresa, creando un procedimiento de empresa para solucionar conflictos y establecer medidas de prevención general en cuanto a los modos de conducta en la empresa para que este tipo de situaciones no se produzcan o, en su caso, se reproduzcan en lo sucesivo.*

d. *Difundir entre los facultativos del Servicio Valenciano de Salud las consecuencias que origina esta tipología especial de estrés en el trabajo para que puedan diagnosticarlo adecuadamente y aplicar el tratamiento idóneo.*

e. *En el ámbito de la Administración, de acuerdo con los representantes sindicales, se tendrá en cuenta al evaluar los riesgos laborales la posible existencia de ésta patología de la conducta en el trabajo a efectos de su inclusión en los correspondientes Planes de Prevención y Seguridad Laboral.*

f. *Abordar en los convenios colectivos las cuestiones sobre los procedimientos de consulta relativos al proceso de identificación, análisis y evaluación de riesgos en las empresas, y planificación de la actividad preventiva, incluyendo, en su caso, su revisión y actualización en función de diversas circunstancias, como es el caso del mobbing.*

g. *Planificar y diseñar las relaciones sociales en la empresa, creando un procedimiento en la misma empresa para solucionar conflictos y establecer medidas de prevención general en cuanto a los modos de conducta en la empresa para que este tipo de situaciones no se produzcan o, en su caso, se reproduzcan en lo sucesivo. Adopción en la empresa de códigos de comportamiento "anti" mobbing.*

Así mismo, los poderes públicos, las organizaciones sindicales y empresariales debemos implicarnos en avanzar soluciones a la problemática del *mobbing*, promoviendo y articulando medidas preventivas frente a la extensión del fenómeno del *mobbing* en nuestra sociedad promoviendo su conocimiento entre empresarios/as y trabajadores/as, y velando por que se tenga en cuenta la hora de elaborar la evaluación de riesgos laborales en cada centro de trabajo. Una política preventiva eficaz, debe incluir la evaluación de los riesgos psicosociales al mismo nivel que la de los riesgos de seguridad e higiene.

En este sentido, tal y como hemos señalado anteriormente, desde la U.G.T del País Valenciano consideramos que se debe fomentar la cultura preventiva en materia de seguridad y salud en el trabajo, y el cumplimiento de las normas, como elementos centrales de

una estrategia a corto, medio y largo plazo para una constante mejora de la seguridad y la salud en el trabajo .

Hacer efectiva la promoción, vigilancia y el control de la salud y la seguridad de los trabajadores/as en sus centros de trabajo es una prioridad en la negociación colectiva.

El *mobbing* es un riesgo laboral cierto y específico para la salud del trabajador/a que lo padece.

Con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y los Reglamentos que de ella se han derivado, se disponen de los instrumentos legales suficientes para incorporar la prevención en las políticas de gestión del riesgo, de manera que posibiliten preservar la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras. Deben existir más vías de defensa que la baja laboral para los trabajadores y trabajadoras.

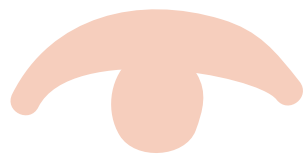
La forma de organizar y gestionar la función de prevención pasa, necesariamente, por definir una política empresarial en este sentido, entendida la evaluación inicial de los riesgos y planificación preventiva a través de la determinación del plan de acción a emprender en la empresa, para que cada uno de los riesgos identificados sean controlados mediante la implantación de medidas preventivas concretas, y la comprobación de su eficacia. Para ello es preciso crear y desarrollar sistemas de participación activa de los trabajadores y de sus representantes legales en la gestión de prevención, a fin de dar la importancia que realmente tiene la información, la consulta y la participación de los trabajadores en cada uno de los niveles de la organización preventiva.

Para la U.G.T. del País Valenciano el *mobbing* debe ser reconocido como una enfermedad profesional, respecto a la que las Administraciones correspondientes deben dar respuestas, para lo que se debe proceder a la actualización del concepto de enfermedad profesional dejando abierta la posibilidad de que haya lugar a enfermedades no previstas en un listado, previas las justificaciones y exámenes que se consideren precisos. La salud laboral de los trabajadores y trabajadoras es una cuestión demasiado importante para hacer dejación respecto a ella.

Por último, señalar que el acoso psicológico o *mobbing* todavía no se encuentra regulado en nuestro ordenamiento jurídico de manera expresa, no obstante existen en la Ley del Estatuto de los Trabajadores, en la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, así como en los principios generales que se enuncian en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales suficientes elementos para fundamentar e impulsar una acción de la Administración y de los Tribunales a favor tanto de la prevención como de la represión de este tipo de conductas, y de la reparación de los daños que se hayan podido ocasionar a las víctimas del mismo.

No obstante, en el Derecho Penal hay varios tipos delictivos aplicables a actuaciones de violencia psicológica (coacciones, amenazas, agresiones...) y los específicos de los artículos





CONCLUSIONES

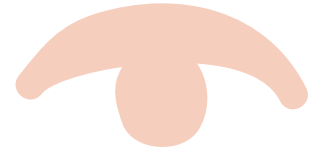
316 y ss. que estipulan los delitos contra la seguridad y salud laboral. Estos preceptos han sido objeto de una instrucción 1/2001 de 29 de mayo sobre siniestralidad laboral que aunque no previstos para el acoso moral, pudieran ser perfectamente trasladables al mismo.

Recordemos que en materia de prevención y salud laboral los inspectores de trabajo deben comunicar a la autoridad judicial las infracciones administrativas que puedan revestir carácter delictivo. Creemos que hay que poner en marcha entre los profesionales que intervengan en un caso de *mobbing* una actuación especialmente incitadora del Ministerio Público a fin de que a través de las diligencias informativas sea quien decida si realmente los hechos son susceptibles de represión penal o no.

Esta solución puede dar satisfacción a la víctima a todos los niveles: puede llegar a ver a su acosador sancionado con la pena más grave y obtener una indemnización de daños y perjuicios, al tiempo que se aleja al agresor a través de las medidas cautelares que sólo en el ámbito penal se pueden adoptar. Es decir, la actuación del Ministerio Fiscal amparando a la víctima, puede ser un respaldo muy efectivo para el restablecimiento de la normalidad en el entorno sociolaboral, un freno importante al acosador. Así la persona acosada moralmente puede defenderse y luchar contra el *mobbing*, pues la eficacia represiva o ejemplarizante de un procedimiento penal por *mobbing* es mucho más general que las sanciones administrativas.

Por ello, junto a la regulación del *mobbing* en las leyes laborales, es necesario, para los supuestos de mayor gravedad, que el Código Penal castigue esta práctica que degrada gravemente las condiciones de trabajo.

ANEXO 1



ANEXO 1

INVENTARIO DE COMPORTAMIENTOS HOSTILES DE HEINZ LEYMANN.

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

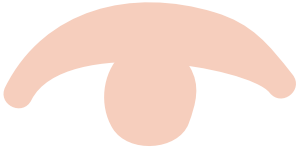
- 1) El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.
- 2) Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.
- 3) Los compañeros le impiden expresarse.
- 4) Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
- 5) Se producen ataques verbales criticando trabajos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

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

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

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

- 17) Se maldice o se calumnia a la víctima.
- 18) Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador o el gang de acoso sobre la víctima.
- 19) Se ridiculiza a la víctima.
- 20) Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
- 21) Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- 22) Se fábulas o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
- 23) Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.

- 
- 24) Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
 - 25) Se hace burla de su vida privada.
 - 26) Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.
 - 27) Se le obliga a realizar un trabajo humillante.
 - 28) Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
 - 29) Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por las víctimas.
 - 30) Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
 - 31) Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

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

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

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

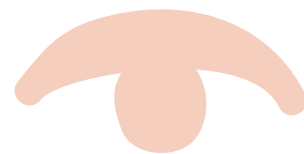
- 39) Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
- 40) Se le amenaza físicamente.
- 41) Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.
- 42) Se le arremete físicamente pero sin contenerse.
- 43) Se le ocasionan voluntariamente gastos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

ANEXO 2

TODOS LOS SIGNOS QUE DEBEN PONERNOS SOBRE AVISO.

Los investigadores alemanes C. Knorz, D. Zapf y M. Kulla, autores de una investigación experimental sobre “mobbing”, han recopilado una relación de 39 acciones utilizadas para provocar terror psicológico en el puesto de trabajo, estas son las más habituales:

- Se prohíbe a la víctima charlar con los compañeros.*
- No se le da respuesta a sus preguntas verbales o escritas.*
- Se instiga a los compañeros en su contra.*
- Se le excluye de las fiestas organizadas por la empresa y de otras actividades sociales.*
- Los compañeros evitan trabajar junto a ella.*
- Se le habla de modo hostil y grosero.*
- Se le provoca con el fin de inducirle a reaccionar de forma descontrolada.*
- Se hacen continuamente comentarios maliciosos respecto a ella.*
- Los subordinados no obedecen sus órdenes.*
- Es denigrado ante los jefes.*
- Sus propuestas son rechazadas por principio.*
- Se le ridiculiza por su aspecto físico.*
- Se le quita toda posibilidad de actividad e influencia.*
- Se le hace trabajar paralelamente con una persona que será su sucesor en la empresa.*
- Se le considera responsable de los errores cometidos por los demás.*
- Se le asignan tareas para las que debe depender siempre de alguien.*
- Es controlado y vigilado de forma casi militar.*
- Se cambia su mesa de sitio sin previo aviso.*
- Su trabajo es manipulado para dañarle (por ejemplo, borrando un archivo de su ordenador).*
- Se abre su correspondencia.*
- Si pide días por enfermedad, encuentra mil dificultades o recibe ordenanzas.*



ANEXO 2

ANEXO 3

DIRECCIONES DE INTERÉS.

ORGANISMOS TERRITORIALES DE LA UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DEL PAÍS VALENCIANO.

U.G.T.-País Valencià.

C/ Arquitecto Mora, nº 7- 6ª -46010 Valencia - Tel. 963 88 41 40

Correo electrónico: ugt@pv.ugt.org

UNIONES COMARCALES

U.G.T.-U.C. Plana Alta-Maestrat-Els Ports

Plaça de les Aules, nº 5 - 4ª -12001 Castellón- Tel. 964 22 65 08

Correo electrónico: planaalta@pv.ugt.org

U.G.T.-U.C. Millars-Plana Baixa-Palància

C/ Pedro III, nº 4 -12540 Vila-Real- Tel. 964 50 65 80

Correo electrónico: millars@pv.ugt.org

U.G.T.-U.C. L'Horta Nord-Camp Túria-Camp Morvedre.

C/ San Salvador, nº 7 -46980 Paterna- Tel. 961 37 25 34

Correo electrónico: hortanord@pv.ugt.org

U.G.T.-U.C. L'Horta Sud-Hoya de Buñol-Valle de Ayora-Los Serranos-Requena-Utiel-Rincón de Ademuz.

C/ Virgen del Olivar, nº 10 - 46900 Torrent - Tel. 961 56 41 45

Correo electrónico: hortasud@pv.ugt.org

U.G.T.-U.C. Ribera Baixa-Safor-Vall d'Albaida.

C/ Abad Sola, nº 69 y 71 - 46700 Gandia - Tel. 962 86 29 98

Correo electrónico: safor@pv.ugt.org

U.G.T.-U.C. La Costera-Ribera Alta-Canal de Navarrés.

C/ Curtidors, nº 25 - 46600 Alzira - Tel. 962 41 27 51

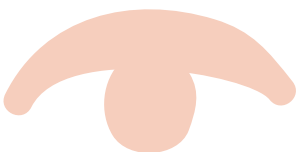
Correo electrónico: ribalta@pv.ugt.org

U.G.T.-U.C. La Marina.

Av. L'Aigüera (Edif. Central Park), entlo. - 03500 Benidorm

Tel. 965 86 20 11 – 965 86 21 90

Correo electrónico: marina@pv.ugt.org



U.G.T.-U.C. L'Alacantí.

C/ Pablo Iglesias, nº 23 - 5ª - 03004 Alicante - Tel. 965 14 87 00

Correo electrónico: alacant@pv.ugt.org

U.G.T.-U.C. La Muntanya-Vall del Vinalopó

C/ Ortega y Gasset, nº 23 - 03600 Elda - Tel. 965 39 76 22

Correo electrónico: vallvinalopo@pv.ugt.org

U.G.T.-U.C. Baix Vinalopó-Vega Baixa

Plaça Constitució, nº 3 - 03203 Elx - Tel. 965 45 38 12

Correo electrónico: baixvinalopo@pv.ugt.org

ANEXO 4

DIRECCIONES DE INTERNET

www.mobbing.nu

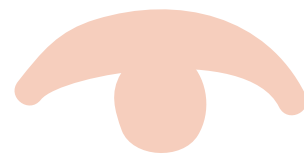
www.xarop.com/mobbing

www.acosomoral.com.ar

www.europe.osha.eu.int

www.mtas.es/insht

www.elrefugio-web.org



ANEXO 3 Y 4

www.ugt-pv.org



UGT PAÍS VALENCIÀ