



SECRETARIADO PERMANENTE - COMITÉ CONFEDERAL

Nº 78

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO MOBBING

“EN LAS SOCIEDADES DE NUESTRO MUNDO OCCIDENTAL ALTAMENTE INDUSTRIALIZADO, EL LUGAR DE TRABAJO CONSTITUYE EL ÚLTIMO CAMPO DE BATALLA EN EL QUE UNA PERSONA PUEDE MATAR A OTRA SIN NINGÚN RIESGO DE LLEGAR A SER PROCESADO ANTE UN TRIBUNAL”

*Heinz Leymann
Mobbing. La persecución en el trabajo, 1996*

NOV. 2002

BOLETÍN

INFORMATIVO

2
CONCEPTO

2
CARACTERÍSTICAS
DEL
ACOSO MORAL

3
FINALIDAD

3
FORMAS
DE EXPRESION

3
ETAPAS
DEL PROCESO

5
¿ EXISTEN PERFILES
DEFINIDOS
DE LA VÍCTIMA
Y DEL AGRESOR ?

6
¿ POR QUÉ
SURGE EL "MOBBING" ?

6
CONSECUENCIAS
PARA LA VÍCTIMA

7
¿ SE PUEDE HACER ALGO
CONTRA EL ACOSO ?

10
LAS 45 PREGUNTAS DE
HEINZ LEYMANN

11
ENCUESTA
DE LA UNIVERSIDAD
DE ALCALÁ DE HENARES

CONCEPTO

Según el psicólogo alemán Heinz Leymann, es **“aquella situación en la que una o varias personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un largo período de tiempo, sobre otra persona en el puesto de trabajo”**. El objetivo es intimidar, reducir, amedrentar, consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con el fin último de eliminarla de la organización.

Para determinar la existencia de una situación de “mobbing” se requiere que este tipo de acciones de acoso psicológico se mantengan a lo largo del tiempo (por lo menos 6 meses), de manera recurrente y con una frecuencia por lo menos semanal.

Según Iñaki Piñuel, profesor de la Universidad de Alcalá de Henares y experto en el tema, es **“el continuo maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”**.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo lo define como **“el ejercicio de la violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto de la que existe una relación asimétrica de poder”**.

Lo más habitual es que se produzca entre superior y subordinado aunque, en ocasiones, el “mobbing” es horizontal (entre iguales) e incluso ascendente (de subordinado a superior).

Son términos análogos a “mobbing”: **acoso moral, psicoterror, hostigamiento laboral, persecución encubierta, intimidación en el trabajo, maltrato psicológico, violencia psíquica, ninguneo**.

El “mobbing” es un problema muy antiguo y existe en diferentes culturas y civilizaciones aunque se ha agudizado con las nuevas formas de organización del trabajo. Las investigaciones llevadas a cabo por Leymann a partir de la década de los 80, lo han hecho más transparente y accesible y han llevado a su inclusión como riesgo psicosocial.

A pesar de que en nuestro país el hostigamiento afecta a más de un 16% de la población trabajadora, según los datos de la encuesta realizada por Iñaki Piñuel que la CGT difundió en febrero de 2002 (ver página 11), el gobierno de PP sigue negándose a que un problema de tal envergadura sea tipificado y, por tanto, perseguido y castigado.

ACOSO MORAL

Para Leymann, la diferencia entre “mobbing” y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral es que el primero no tiene lugar entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. En otras palabras, la relación es asimétrica porque la parte hostigadora tiene más recursos psicológicos, apoyos o bien una posición superior.

Los rasgos que lo diferencian de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral son: **la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto**.

También es necesario diferenciar claramente este tipo de violencia psicológica del acoso sexual, de las agresiones o violencias físicas y del estrés laboral, que tienen otro tipo de manifestaciones y efectos.

En los conflictos cotidianos que se producen en cualquier empresa, las partes suelen presentar un equilibrio de fuerzas en lo que se refiere al status social, profesional o psicológico mientras que en el “mobbing” la víctima está en situación de inferioridad manifiesta.

La diferencia con el estrés laboral es que éste se produce por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización y, sin embargo, el hostigamiento tiene su origen en las relaciones interpersonales.

Y para finalizar este capítulo, si bien es cierto que el “mobbing” hacia las mujeres frecuentemente tiene connotaciones sexistas, el acoso sexual no persigue el alejamiento de la víctima sino más bien lo contrario.

FINALIDAD

Desestabilizar y minar emocionalmente a la persona con el objetivo de deteriorar su capacidad laboral y **desembarazarse** de ella, bien sea echándole de la empresa o forzando su dimisión voluntaria.

Es necesario recalcar que todos estos comportamientos no son casuales sino absolutamente **intencionales** aunque se trata de un tipo de agresión extremadamente sutil que se lleva a cabo mediante una **estrategia perfectamente planificada** y con un objetivo claro: la anulación de la víctima.

FORMAS DE EXPRESIÓN

El hostigamiento puede aparecer de muchas formas y depende del tipo de cultura y sociedad. Abarca desde formas muy sutiles y casi imperceptibles hasta conductas claramente evidentes para un observador externo.

El origen o el por qué del acoso puede ser muy diverso: desde diferencias de opinión o conflictos entre las partes hasta que éste represente “una forma de diversión” para el hostigador. Pero, básicamente, el substrato que favorece este tipo de conductas está ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores.

Leyman, en su Cuestionario para Identificar el Terror Psicológico (ver página 10), define 45 comportamientos hostiles que se pueden agrupar de la siguiente manera:

- **Acciones contra el ejercicio del trabajo** mediante presiones y críticas injustas; se atacan de manera malintencionada todos los trabajos que la persona desempeña, se le asigna trabajo excesivo que no puede entregar en plazo o no se le asigna ningún trabajo. En definitiva, se intenta conseguir que la persona cometa errores para desacreditarle.
- **Acciones contra la reputación o la dignidad personal.** Con frecuencia el “mobbing” significa un sistemático y deliberado ataque a las convicciones o valores éticos de la víctima, burlándose de ellos o haciendo una crítica demoledora de su vida privada; se hacen descalificaciones, críticas e injurias personales, burlas, gestos de menosprecio, se hacen correr

falsos rumores, se dice que es una enferma mental, atacan sus creencias, su origen, su físico, etc.

- **Aislamiento y rechazo de la comunicación.** La estrategia más utilizada consisten en aislar, incomunicar o estigmatizar al trabajador haciendo que se sienta invisible: se le hace el vacío, se rechaza todo contacto incluso el visual, se le aísla físicamente, no se la deja hablar, no se la escucha...
- **Violencia verbal, física o sexual** mediante amenazas físicas, empujones, portazos, gritos, invasión de su vida privada: llamadas telefónicas o en su casa, desperfectos a sus propiedades...

Este tipo de acciones es menos frecuente ya que el acoso suele ser más sutil.

ETAPAS DEL PROCESO

Lo más difícil es detectar cuándo comienza y por qué. Generalmente, la víctima empieza a percibir agresiones espaciadas sin darse cuenta de la situación de acoso, y comienza a sentirse culpable. Después, el acoso es sostenido y aparece el quebrantamiento psicológico; en ese momento es más fácil que la víctima cometa errores en su trabajo o que comience a faltar con más frecuencia, factores que luego utilizará el acosador para presentarle como un mal trabajador.

Aunque cada caso es único y tiene unas características propias dependiendo de los protagonistas y del contexto, los expertos han establecido varias fases que se suelen superponer:

● **Primera fase** o **fase de aparición del conflicto.**

La situación desencadenante suele verse como un conflicto que, en un momento determinado, adquiere mayor proporción. Esta primera fase no constituye propiamente acoso y suele durar poco tiempo: es la fase de los “ataques suaves”.

El proceso comienza con un cambio en las relaciones entre las distintas partes motivado por los celos o la envidia. La víctima empieza a ser objeto permanente de críticas injustificadas; con ello se pretende deteriorar su imagen pública mediante calumnias, mentiras y todo tipo de interferencias.

Los conflictos son un acontecimiento común en la vida de relación y gran parte de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria, bien sea por la resolución definitiva del conflicto, por el cambio de las circunstancias que lo provocaban o porque vayan remitiendo con el tiempo. Sin embargo, cuando el problema se hace crónico, comienza la segunda fase.

● **Segunda fase. Fase de “mobbing” o de estigmatización.**

Se intensifican las conductas agresivas

Comienza con la adopción de las distintas modalidades de comportamiento hostigador descritas anteriormente. Lo que al comienzo tal vez fuera un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores de grupo. La víctima comienza a resultar una amenaza o un incordio para la persona o grupo de personas que le someten a “mobbing”.

Este tipo de acoso abarca determinados comportamientos que, tomados aisladamente, son anodinos pero cuya repetición sistemática con propósitos hostiles suele estigmatizar a la víctima. Existe una manipulación agresiva, y las conductas adquieren una intencionalidad perversa.

Como nadie le hace ningún reproche claro, la víctima queda inmovilizada porque no entiende nada y cree que “está perdiendo los papeles y toda la culpa es suya”.

La indefensión, la inhibición de la víctima a la hora de denunciar estos hechos y la dificultad probatoria permiten la prolongación en el tiempo de esta fase que, según los estudios de Leymann, dura algo más de un año.

● **Tercera fase o fase de intervención desde la empresa.**

En esta fase y dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomarán una serie de medidas encaminadas bien a la resolución positiva del conflicto o, más habitual, tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto.

Con demasiada frecuencia se sitúa la responsabilidad en la víctima cuando en realidad es del agresor. Los superiores tienden a hacer propios los prejuicios y estereotipos proyectados por el agresor. A esto se añade la tendencia natural a terminar rápidamente

con el problema y el resultado práctico suele consistir en el atropellamiento de los derechos de la víctima que ve incrementada así su estigmatización como “oveja negra”.

Estas medidas van, desde las bajas médicas inducidas por la empresa que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente.

Si todo esto sucede, el resultado es la cuarta fase del proceso.

● **Cuarta fase o fase de marginación o exclusión de la vida laboral**

En este período el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja o bien queda definitivamente excluido del mundo laboral mediante una pensión de incapacidad.

La víctima subsiste con diversas patologías, consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de hostigamiento y se pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno.

Si la persona acosada busca ayuda psicológica, es probable que basen el diagnóstico en su estado actual (ansiedad, depresión, obsesión...) y no tengan en cuenta el contexto. Hay pocos especialistas que reconozcan y traten un problema que tiene su origen en la propia organización del trabajo y/o en la personalidad morbosa de los acosadores. Estos diagnósticos incorrectos refuerzan la estigmatización previa de la víctima.

Todo está preparado para que la víctima sea “borrada” del lugar de trabajo. Muchas de ellas no pueden resistir el acoso: desasistidas por la empresa, mal diagnosticadas por los profesionales y sin otra opción profesional, ven la dimisión como su única salida. En situaciones más extremas, pueden llegar al suicidio.

Los que resisten, entran en una espiral de bajas laborales intermitentes o continuadas incrementando así la probabilidad de despido.

Las investigaciones realizadas hasta la fecha llegan a la conclusión de que el “mobbing” sólo finaliza con la salida a medio plazo de la víctima de su lugar de trabajo.

¿ EXISTEN PERFILES DEFINIDOS DE LA VÍCTIMA Y DEL AGRESOR ?

En principio, todas las personas pueden ser víctimas, agresores y/o cómplices en un momento u otro de su vida laboral. En determinadas situaciones y frente a ciertas personas, todos podemos llegar a tener actitudes perversas. El problema no es el individuo en sí sino cierto tipo de comportamientos que es necesario denunciar.

Pero sí que es cierto que existen factores de riesgo para ser víctima: personas atípicas, demasiado competentes, que se resisten a la “homologación” social o empresarial, que cuestionan sistemáticamente los métodos de organización de trabajo que les vienen impuestos, que no tienen una red social de apoyo, representantes sindicales, mujeres embarazadas, mayores de 55 años, etc.

Leyman describe el síndrome de “rechazo de cuerpo extraño” para designar a aquellos sujetos que, pertenecientes a una organización, generan un cierto reparo en los demás por sus posturas de libertad.

Schuster distingue una serie de individuos en riesgo para padecer este tipo de agresión:

- Los envidiables, personas brillantes y con cierto atractivo, pero consideradas peligrosas o competitivas por el resto del grupo porque sus líderes se sienten cuestionados por su mera presencia.
- Los vulnerables, que son personas necesitadas de afecto y aprobación constantes. Dan la impresión de ser inofensivos y encontrarse indefensos.
- Los amenazantes, activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden llevar a cabo reformas o implantar una nueva cultura.

Por lo que respecta al agresor, hay que tener en cuenta que su objetivo es controlar y dominar al otro invadiendo su territorio psíquico. Sus reacciones no son una descarga de agresividad a causa de malas condiciones de trabajo sino de una firme voluntad de aniquilar a su víctima. Tiene claras sus limitaciones, deficiencias e incompetencia profesional; el conocimiento de su realidad es lo que le lleva a intentar anular al otro.

Pero no todo el mundo puede convertirse en acosador. Ciertos perfiles psicológicos tienen más riesgo: trastornos paranoicos, obsesivos, personalidad narcisista...

Los estudios internacionales describen al agresor como un psicópata, profesional mediocre que no experimenta sentimientos de culpa y funciona por envidias y complejos, que carece de empatía aunque pueda ser brillante profesionalmente; en demasiadas ocasiones, actúa amparado por una mala organización de la empresa.

Cualquier persona en cualquier momento puede ser víctima, únicamente debe ser percibida por el agresor como una amenaza y encontrarse en un entorno laboral favorable para la aparición del acoso.

Es frecuente que la situación se produzca cuando se incorporan nuevos trabajadores que amenazan la promoción e incluso la permanencia del acosador en la empresa.

Quizá no sea necesario entrar en más detalles para describir los rasgos de personalidad de los implicados porque está claro que se trata de comportamientos producidos por una situación y unos valores cada vez más frecuentes en el ámbito laboral.

Evidentemente, es más fácil que una persona con algún tipo de poder sea la acosadora mientras que la persona “diferente o menos adaptada a los convencionalismos sociales”, empieza a recibir un trato distinto, como si fuera un ser extraño, y se le critique por sus rasgos peculiares que, a partir de ahora, serán considerados negativos. El hostigador va a aprovechar cualquier rasgo distintivo o discapacidad en su propio beneficio: podrá despreciar a la víctima por su raza, edad, sexo, apariencia, etc.

¿ POR QUÉ SURGE EL "MOBBING" ?

En principio, la persona acosada es elegida porque es diferente a la mayoría; además, interesa que parezca más diferente de lo que en realidad es. Es bien sabido que los grupos aceptan la diferencia con muchas dificultades y que, a veces, una actitud distinta es vivida como una amenaza porque cuestiona lo establecido y se considera una amenaza contra la ley, la mayoría o el poder.

Las causas pueden ser diversas y radican en la precariedad laboral y/o en las estructuras sociales que encontramos en empresas u organizaciones. Eso y los errores de gestión empresarial provocan estrés y frustración que terminan en conflictos. Un conflicto latente, no resuelto y del que no se habla, desemboca fácilmente a medio o largo plazo en "mobbing".

Las empresas en las que se produce el hostigamiento suelen ser organizaciones **rígidas, altamente burocratizadas, con una sobrecarga cuantitativa de trabajo o un déficit en la calidad de las tareas a realizar.**

Favorece su aparición **una dirección autoritaria** que presiona sistemáticamente a los subordinados para obtener una rentabilidad máxima; también lo propician **nuevas formas de trabajo y el optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano.**

Otra característica es la **provisionalidad**. Nada es a largo plazo, ni siquiera a corto o medio plazo; de hoy para mañana pueden trasladarte o encargarte una nueva tarea, o despedir. Con este marco laboral es fácil que se produzcan situaciones de abuso de poder y los trabajadores no puedan defender sus derechos.

También son organizaciones en las que suelen existir **situaciones no éticas** que las víctimas no aceptan o con las que se resisten a colaborar. Contemplan y fomentan entre sus valores preponderantes la "ley de la selva" y del "todo vale", de unos contra otros. El acoso también lo fomenta una **actuación no efectiva de los responsables**. La empresa no atiende las quejas de las personas (porque los responsables no saben o no quieren), y elude responsabilidades no interviniendo para resolver los conflictos y no defendiendo la dignidad de todas las personas trabajadoras que tienen a su cargo.

Con las situaciones descritas hay terreno abonado para que el acosador pueda ejercer el maltrato.

CONSECUENCIAS PARA LA VÍCTIMA

La reacción y consecuencias para la víctima varía en función de sus características personales y de la solución efectiva del conflicto.

- **EN LA ESFERA PSÍQUICA** la sintomatología puede ser diversa.

El eje principal de las consecuencias que sufre la víctima sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza.

La ansiedad que manifiestan estas personas en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones.

Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada).

Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones que, además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías.

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

- **EN LA ESFERA FÍSICA**, podemos encontrar con diversas manifestaciones de patología psicosomática, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: cefaleas, alteraciones del apetito y trastornos intestinales, llanto, aislamiento, sensación de nudo en la garganta, sudoración, ahogos, palpitaciones, hipertensión, dolores lumbares y cervicales, musculares, fibromialgia, cansancio, debilidad,...

El estrés post-traumático es una de las secuelas características en muchas víctimas. Consiste en la reexperimentación del trauma, hipervigilancia, conductas de evitación hacia los estímulos relacionados, etc.

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

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada ya que este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo.

La víctima se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda,..) tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral.

- **EN LA ESFERA LABORAL**, posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de una persona sometida a una situación de “mobbing” sería el abandono de la organización.

¿ SE PUEDE HACER ALGO CONTRA EL ACOSO ?

Se puede y se debe. Es imprescindible una voluntad de cambio por parte de los trabajadores y trabajadoras, sea cual sea su posición en la empresa.

- **ES ESTRICTAMENTE NECESARIA LA REGULACIÓN DEL ACOSO MORAL EN NUESTRA NORMATIVA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:**

- hay que **incorporar el acoso moral en la Evaluación de Riesgos Psicosociales**.
- poner en marcha **Protocolos de Prevención y Actuación** al respecto.
- formar a los responsables de la estructura empresarial en **Gestión de Conflictos**.
- **informar y formar** a los trabajadores con respecto al hostigamiento.

- **RECOMENDACIONES PARA DEFENDERSE Y RESISTIR AL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.**

- **PRIMERA ETAPA. IDENTIFICAR EL PROCESO**

Es esencial identificar la situación para poder reaccionar de manera apropiada.

Leymann propone un test con 45 preguntas para llegar a identificar las situaciones de acoso en el trabajo (ver página 10).

Es aconsejable llevar una especie de **diario** donde reflejemos, con la mayor precisión posible, todos los hechos, actitudes, gestos o detalles que puedan parecer anómalos.

Estas notas permitirán una mejor comprensión de la evolución y de la realidad del “mobbing” y serán de gran valor a la hora de denunciarlo.

La persona acosada debe intentar obtener **la confirmación** de sus percepciones en el entorno próximo, comentando el proceso con las personas de su confianza. Tiene que tratar de continuar con su actividad habitual para evitar reproches en el trabajo.

Sería conveniente intentar que el o los hostigadores den una explicación sobre su comportamiento porque, a veces, con el diálogo se consigue desbloquear un conflicto.

Si esta actitud no sirve de nada y el conflicto se agrava, hay que pasar a una estrategia de defensa.

– **SEGUNDA ETAPA: ASEGURAR LA DEFENSA PERMANECIENDO EN LA EMPRESA**

El objetivo es triple:

- **Hacerse oír y romper el aislamiento consiguiendo atraer la atención sobre la situación.**
- **Recoger elementos de prueba.**
- **Proteger la integridad física y psíquica.**

Sea cual sea la situación, conviene informar a los jefes en cuanto se detecte el hostigamiento. En esta etapa es fundamental buscar interlocutores que puedan apoyar como pueden ser los Delegados de Prevención de CGT, delegados de sindicales, médico de empresa, etc...

Es necesario informar de inmediato a los Delegados de Prevención para que puedan actuar ante la dirección de la empresa y pongan en marcha todos los mecanismos legales para proteger la salud de la persona acosada.

Este tipo de apoyos servirá en el futuro si no se soluciona el problema ya que siempre se podrá alegar que la dirección se abstuvo de intervenir a pesar de estar informada.

Si no hay respuesta, conviene proceder por escrito para que quede constancia.

Primero, dirigir un escrito al empresario, con acuse de recibo, en el que se dé cuenta de los hechos de la manera más objetiva posible, reiterando la necesidad de una explicación y manifestando la intención de seguir trabajando en condiciones laborales satisfactorias.

También conviene contestar por escrito a las actitudes y acusaciones injustificadas que se reciban.

Si desde dirección dan órdenes contradictorias o tra-

tan de poner a la víctima en apuros, pedir confirmación por escrito de las instrucciones recibidas.

En caso de que el acoso surja de dirección y afecte a un grupo de personas, es importante reforzar los vínculos de solidaridad con el fin de dar una respuesta colectiva.

En cuanto a la recogida de pruebas, dado que la situación de hostigamiento se compone de multitud de hechos aparentemente anodinos, es raro que se consiga la “prueba perfecta”. Se trataría, por tanto, de reunir escritos del hostigador, notas internas, respuestas nuestras por escrito, etc.

En caso de que no se consiga nada escrito, sería útil informar al empresario sobre las ordenes recibidas verbalmente y pedirle una respuesta por su parte.

Hay que asegurar el testimonio de los compañeros que han presenciado los hechos. Si se muestran reticentes por miedo a represalias, lograr el respaldo de personas que no trabajen en la empresa o que ya hayan salido de ella, de clientes, etc.

Es fundamental obtener certificados médicos en los que se establezca la conexión entre los problemas laborales y el deterioro de nuestra salud.

En lo referente a la defensa, es necesario hacer frente al hostigador y ponerle límites; si esta actitud no sirve de nada y la víctima no puede resistir más, buscar ayuda en el médico de la Mutua; si no resulta eficaz, acudir al médico de cabecera del Sistema Público o a un psicoterapeuta.

Si la víctima se considera incapaz de seguir acudiendo al trabajo, debe solicitar la baja al médico de la mutua intentando que sea por enfermedad profesional y cursada con un diagnóstico correcto, con el fin de poder organizar mejor la defensa posterior. En caso de denegación, informar de inmediato al Delegado de Prevención de CGT para que ponga en marcha los mecanismos de impugnación de ese acto.

Cuando la mutua deriva el caso al médico del Sistema Público, acudir a él y exponer el caso; si también se niega cursar baja por enfermedad profesional, hay que intentar por todos los medios que relacione el diagnóstico con las circunstancias que rodean al puesto de trabajo.

Si la víctima solicita la baja por un acontecimiento traumático sufrido durante el horario laboral y en el puesto de trabajo (altercado violento, crisis de angustia, ...) hay que tratar de que ésta se curse como accidente laboral.

- **TERCERA ETAPA: ENCONTRAR UNA SALIDA SATISFACTORIA CUANDO TODO LO ANTERIOR NO HA DADO RESULTADO.**

Aunque llegados a este punto es poco probable que suceda, la salida puede ser un cambio de puesto o lugar de trabajo por indicación de los servicios médicos de la empresa o de la mutua, la incapacidad por motivos de salud en la que se refleje la conexión con las condiciones de trabajo, o bien el recurso a la justicia: la denuncia ante la Inspección de Trabajo como paso previo a la judicialización del caso.

● ACTUACIÓN SINDICAL

- Es fundamental la formación de los Delegados de Prevención en riesgos psicosociales con el fin de que estén capacitados para detectar tanto a los simuladores como los casos reales de acoso moral.
- Difusión de la información entre los y las trabajadores/as para que sean capaces de detectar por sí mismos los comportamientos relacionados con el “mobbing”.
- Introducción en los Convenios Colectivos como riesgo psicosocial.
- Puesta en práctica de mecanismos sindicales de orientación, asesoramiento y apoyo de las víctimas.
- Formación exhaustiva relativa al procedimiento de denuncia ante la Inspección de Trabajo en el caso de que la empresa sea incapaz de solucionar el problema.
- Disposición y formación por parte de los letrados de CGT en caso de que haya que proceder ante la jurisdicción penal, social o civil.

LAS 45 PREGUNTAS DE HEINZ LEYMANN

Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT.

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

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

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

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

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

- 17. Se maldice o se calumnia a la víctima.
- 18. Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador o el gang de acoso sobre la víctima.
- 19. Se ridiculiza a la víctima.
- 20. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
- 21. Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- 22. Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.

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

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

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

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

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

ENCUESTA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES

La Universidad de Alcalá de Henares acaba de publicar los resultados de una encuesta realizada a 2500 trabajadores (febrero de 2002) en la que se confirma que el acoso psicológico en el trabajo o Mobbing constituye un fenómeno emergente que está terminando con la salud física y psíquica de cientos de miles de trabajadores/as en nuestro país.

Dicho trabajo, rigurosamente científico, detecta cifras españolas superiores a las del resto de Estados de la Unión Europea: un 15% de trabajadores frente a un 10% de media en el resto de Europa.

El Mobbing consiste en el deliberado y continuado maltrato modal y verbal que recibe un trabajador/a, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente su propio jefe), que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización.

Para determinar la existencia de una situación de Mobbing se requiere que el acoso psicológico se mantenga al menos durante seis meses, de manera recurrente, y con una frecuencia mínima semanal.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

- 1 de cada 3 trabajadores en activo manifiesta haber sido víctima de maltratos psicológicos (maltrato verbal o modal) a lo largo de su experiencia laboral.
- Más del 16% de la población activa (2,38 millones de trabajadores) manifiesta ser objeto de violencia psicológica en su trabajo durante los últimos 6 meses, con una frecuencia semanal.
- 2 de cada 3 de los trabajadores afectados por el Mobbing desconoce estar afectado por el problema.
- Un 45% manifiesta haber presenciado en su entorno laboral comportamientos de Mobbing.
- 2 de cada 3 comportamientos de Mobbing presenciados son realizados por jefes a subordinados.
- Comportamientos de maltrato más frecuentes, de mayor a menor frecuencia:
 - asignar trabajos sin valor o utilidad alguna
 - rebajar a la persona, asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias habituales.

- ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo
- desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito laboral
- evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada
- etc....
- Más de la mitad de las víctimas refieren secuelas sobre su salud física.
- Casi la mitad de las víctimas refieren secuelas sobre su salud psíquica.
- Las víctimas de Mobbing presentan mayor sintomatología de Estrés Postraumático, de Cansancio emocional y de síndrome depresivo.
- El Mobbing afecta tanto a hombres como a mujeres pero existe mayor riesgo en el grupo femenino.
- 2 de cada 3 víctimas de Mobbing tiene menos de 30 años.
- Existe mayor incidencia entre trabajadores eventuales o temporales que fijos.
- Sólo 1 de cada 3 víctimas de Mobbing hace frente de forma efectiva al acoso moral.
- La mayor parte de los compañeros que lo presencian no hacen nada por apoyar a la víctima.
- Las víctimas perciben mayoritariamente los celos profesionales y la envidia debido a sus competencias como los factores que explican el hostigamiento.
- 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.

Mientras los poderes públicos “planifican sin prisas pero con alguna pausa” su intervención legislando la protección contra “el asesinato psicológico” de los trabajadores/as y los comités de Seguridad laboral se deciden a establecer protocolos de seguridad y prevención al respecto, nos parece básico y necesario el papel de las organizaciones sindicales, en primer lugar formando a nuestros afiliados para que sean capaces de identificar el problema lo antes posible y, posteriormente, canalizando las correspondientes denuncias a través de los delegados de prevención.

**BOLETÍN
INFORMATIVO
SINDICAL**
Nº 78
NOVIEMBRE 2002

**COORDINACIÓN
SECRETARIADO PERMANENTE
DEL COMITÉ CONFEDERAL**

**REDACCIÓN
SECRETARÍA
DE SALUD LABORAL**

**DISEÑO
MAQUETACIÓN
SR NUA**

**IMPRESIÓN
SERVICIOS REPROGRÁFICOS
DEL COMITÉ CONFEDERAL**

REDACCIÓN

C/ SAGUNTO, 15 - 1º
28010 MADRID

TEL.: 91 593 16 28
FAX.: 91 445 31 32

