



**TRATAMIENTO SINDICAL DEL MOBBING:
PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN**

**SERVICIO TÉCNICO DE ASISTENCIA PREVENTIVA
U.G.T. – Castilla y León.**

En los últimos tiempos el mobbing o acoso moral en el trabajo se ha posicionado en el centro de la atención pública alcanzando una enorme repercusión social, apoyada en el interés repentino con que los medios de comunicación están difundiendo un problema “laboral”, cuando realmente nos encontramos frente a un problema “social” derivado en parte de la nueva organización del trabajo, y que además no es nuevo, sino que este término se acuñó por primera vez en los años 70 (Brozdsky 1976).

Existen numerosas definiciones del mobbing que la investigación científica ha ido perfilando, sin embargo en España no hay una definición legal del acoso moral ni se contempla de forma específica en nuestro ordenamiento jurídico laboral, lo que impide perseguir y castigar estas acciones, dado que no se puede castigar una acción que no está tipificada como infracción.

No obstante cada vez son más las resoluciones doctrinales y jurisprudenciales que inician un proceso dirigido a dar un tratamiento legal a este problema.

El mobbing (que proviene de to mob: perseguir, atropellar) lo define Heinz Leyman como aquella “situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las relaciones de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.

Los expertos en el tema entienden que el **acosador o acosadores** son personas inseguras, mediocres y malévolas que denigran al acosado para defender su propio estatus. Y que el **acosado** suele ser una persona del mismo grupo profesional o inferior, con brillantez de conocimientos, honrada y digna de confianza. Cuando se pone en marcha el acoso, el principal empeño de los acosadores es lograr el descrédito profesional de la víctima.

Las formas de cometer acoso o de sufrirlo son de lo más variado, pero en todo caso son inhumanas, crueles, feroces, desalmadas y su mayor o menor virulencia depende de la frecuencia de los actos de hostigamiento, la forma e intensidad del mismo y la resistencia de la víctima.

Son frecuentes conductas tales como:

- Ataques a través de medidas organizacionales: limitar las posibilidades de comunicación a través del aislamiento físico y sensorial; limitar o anular por completo la asignación de tareas o encomendar trabajos degradantes o de inferior cualificación; juzgar el trabajo de manera ofensiva; cuestionar injustificadamente decisiones, etc.
- Ataques a las relaciones sociales: restringir al resto de compañeros la posibilidad de hablar con la víctima; rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos; rehusar la comunicación directa, etc.

- Ataques contra la vida privada: acosar mediante terror telefónico; intentar dibujar a la víctima como un estúpido frente a los demás; dar a entender que la víctima tiene problemas psicológicos; mofarse de los gestos, apariencia física, voz, acento, discapacidad de la víctima, etc.

- Amenazas con violencia física.

- Ataques verbales: insultos, gritos, críticas, amenazas, etc.

En definitiva se tiende a su aniquilación para que ante el sufrimiento que experimenta el acosado, abandone la organización. La empresa acaba siendo un «campo de concentración».

El profesor Leyman, con frase estremecedora, nos dice que **«el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesado por un tribunal»**.

Y esto, que puede parecer exagerado, no lo es tanto para los que sufren ese acoso moral o psicoterror que el profesor Piñuel entiende que afecta al 11 por ciento de los trabajadores en España.

Evidentemente que, como dice Piñuel, no todas las situaciones tensas entre trabajadores y sus superiores jerárquicos constituyen mobbing. Un jefe duro y exigente no es, por definición, un acosador. El acoso moral, como indica Marie-France Irigoyen “nace de forma anodina y se propaga insidiosamente. Al principio las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Luego los ataques se multiplican. Durante un largo periodo y con regularidad la víctima es acorralada, se le coloca en una posición de inferioridad y se le somete a maniobras hostiles y degradantes. Uno no se muere directamente de recibir todas esas agresiones, pero si pierde una parte de si mismo. Cada tarde, uno vuelve a casa desgastado, humillado y hundido. Resulta difícil recuperarse”.

Esta reflexión, nos indica que el acoso moral en su fase inicial no aparece como un fenómeno de conocimiento público y generalizado por todos los miembros de la organización, sino que se presenta de forma sibilina y progresiva, por lo que su detección precoz se convierte en la clave para que sus efectos físicos y psicológicos no sean devastadores.

Y es precisamente en este momento (fase inicial del acoso) en el que los representantes de los trabajadores deben actuar para lograr erradicar o solucionar la situación antes de que la salud del acosado comience a resentirse.

Por lo tanto, si en verdad el mobbing es una cuestión que preocupa a la empresa y sobre la que se pretende intervenir, necesariamente habrán de adoptarse medidas de orden general que por un lado, prevengan la aparición del acoso moral, y por el otro erradiquen posibles conductas que se estén generando en la empresa.

Y en este orden de cosas, desde el Servicio Técnico de Asistencia Preventiva de U.G.T elaboramos la siguiente **PROPUESTA**.

1º. Es imprescindible que la dirección de la empresa, manifieste de modo inequívoco que estas formas de persecución no van a ser en absoluto toleradas. Para ello, proponemos que se elabore por escrito la **política de la empresa frente a estos casos**, así como un decálogo sobre modos de conducta entre los trabajadores de la empresa que fomenten un clima de respeto y tolerancia.

2º. La empresa ha de velar por la calidad de las relaciones laborales, reduciendo las presiones de trabajo, solucionando los problemas de comunicación y erradicando estilos de dirección autoritarios. Para ello habrá que **capacitar (a través de la formación) a los supervisores y mandos** para que sean capaces de ejercer su liderazgo con el suficiente respeto hacia los subordinados.

3º. La empresa fomentará la **información transparente** sobre las acciones de la empresa en aras de lograr un adecuado clima laboral y facilitar el contacto y la participación periódica de los trabajadores en las decisiones de la empresa. Fomentar la mejora profesional de los trabajadores y sus posibilidades de promoción de acuerdo con criterios objetivos.

4º. **Planificar y organizar el trabajo** para prevenir cuanto sea posible el riesgo de persecución psicológica en el trabajo.

5º. **Formar e Informar a los trabajadores** sobre el mobbing, sus formas de expresión, fases de desarrollo y acciones a desarrollar a fin de que sean capaces de detectar posibles situaciones de hostigamiento laboral.

Si a pesar de adoptar estas medidas preventivas, se produce una situación de acoso moral o mobbing a un trabajador, la empresa debe actuar respecto a ella, con los mismos principios que conducen el tratamiento de cualquier otro riesgo laboral, es decir se analizará o valorará el riesgo valiéndose de expertos y se adoptarán las medidas que se consideren procedentes a fin de evitar un daño a la salud de los trabajadores.

Respecto a esta cuestión nuestra **PROPUESTA** es:

1. Una vez que la dirección de la empresa tiene conocimiento de estas conductas, bien ya sea a través de su servicio de prevención o directamente a través de sus propios mandos intermedios o representantes sindicales, está obligada a intervenir **analizando la situación y adoptando las medidas correctoras procedentes**, aplicando en este punto la sistemática de la legislación vigente.

No se debe permitir a la empresa que investigue unilateralmente, ya que puede suceder que culpabilice a la víctima, o consideren que se trata de un problema puntual y/o personal en el que la empresa no tiene que ver.

La cuestión será tratada en el Comité de Seguridad y Salud, donde se creará una **Comisión Específica de MOBBING** cuyos miembros serán únicamente los miembros de pleno derecho del Comité, para garantizar la confidencialidad de la información que se maneje.

A esta reunión podrá acudir además el experto en Psicosociología que se designe por el Comité (que habrá de formar parte del Servicio de Prevención). Para realizar esta función de análisis o evaluación de este tipo de situaciones la empresa deberá valerse de técnicos superiores especializados en psicosociología aplicada, ya que el desarrollo de este tipo de evaluaciones siempre exige “una interpretación o aplicación no mecánica de los criterios de evaluación” (Art. 37.b) 2º RD 39/1997).

En el caso de que la dirección de la empresa conociera de estas situaciones y no adoptase medida alguna para evaluarlas y evitarlas incurriría desde ese momento en responsabilidad por el incumplimiento de llevar a cabo la evaluación de riesgos conforme a la normativa de prevención de riesgos laborales, en concreto el artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y los artículos 3 a 7 del Reglamento de Servicios de Prevención.

Es imprescindible conducir la investigación con la máxima discreción posible, sobre todo por respeto a la víctima, a quien le deben proteger su intimidad, sintiéndose arropada y apoyada en todo momento por los representantes de los trabajadores.

En el proceso de investigación se deben recabar pruebas de carácter documental y testifical. Para ello se recomendará a la víctima del acoso que la recogida de información se haga de la forma más ordenada y sistemática posible.

2. Siguiendo el desarrollo general de las normas de prevención, como resultado de la evaluación se han de adoptar “las medidas preventivas procedentes” (Art. 7.c) RD 39/1997).

Las medidas preventivas serán propuestas por los miembros del Comité, previo asesoramiento del experto en Psicosociología.

Estas medidas pueden ser de carácter organizativo, modificando el procedimiento de trabajo, aumentando la transparencia, participación de los trabajadores y en su caso rotación en diferentes tareas, reduciendo la demanda y aumentando su posibilidad de control sobre su trabajo, etc. Medidas todas ellas destinadas a disminuir la tensión nerviosa de los trabajadores y evitar situaciones de stress que con frecuencia pueden ser la causa de conductas de acoso moral.

Es imprescindible que se adopten medidas de ayuda y atención a la persona agredida valiéndose de especialistas en la materia cuando el daño ya se ha producido (el tratamiento médico y psicológico debe ser dispensado por la Mutua).

Dispensar el asesoramiento jurídico-social que precise la víctima.

Medidas de prevención general en cuanto a los modos de conducta en la empresa para que este tipo de situaciones no se reproduzcan en lo sucesivo.

Y también otras medidas de tipo organizativo podrían ser la aplicación de medidas disciplinarias como el despido o traslado del agresor, decisión que siempre es preferible a la del traslado o despido de la víctima.

La falta de aplicación de las medidas que deriven como necesarias de la evaluación de riesgos supondría un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y los artículos 8 y 9 del Reglamento de Servicios de Prevención.

En el caso de que el resultado de la investigación concluya que lo sucedido en la empresa no supone acoso moral, deberá dilucidarse ante qué tipo de problema nos encontramos para proceder posteriormente a su solución.

En otro orden de cosas la negociación colectiva puede ser un valioso instrumento para la resolución del acoso moral. En los convenios colectivos pueden articularse elementos de protección para las víctimas de acoso, que podrían ser las que hemos planteado en este artículo.

Las soluciones que hemos intentado aportar pueden ser la tabla de salvamento de las víctimas de acoso moral en cuyo proceso deben estar apoyadas incondicionalmente por los representantes de los trabajadores, pero por encima de todo está la sensibilidad y responsabilidad de los directivos de las empresas para poner los medios eficaces que eviten que en sus empresas se den estas situaciones verdaderamente lamentables.

CUESTIONARIO DE DETECCIÓN DE MOBBING

El cuestionario que presentamos, objetiva y valora 45 diferentes estrategias de acoso psicológico. Este cuestionario ha sido elaborado por Heinz Leymann, y validado en España a través de su aplicación en diferentes empresas.

La administración de este instrumento de medida del mobbing puede hacerse según dos métodos diferentes:

- 1) Autoadministrado o por autorespuesta, consistente en pedir al sujeto que responda directamente a las preguntas de manera afirmativa.
- 2) Heteroadministrado, en el que un observador externo identifica y valora cada conducta de mobbing, valiéndose de criterios operativos que le permiten objetivar las situaciones.

Una vez cumplimentado el cuestionario por los trabajadores de la empresa, si alguno de ellos viene sufriendo hostigamientos a través de los comportamientos descritos **más de una vez a la semana**, y si los viene padeciendo **desde hace seis meses o más**, se puede afirmar que está siendo víctima del mobbing.

No podemos perder de vista, que este es un cuestionario de detección, no de intervención ni de estudio, en consecuencia una vez detectada una situación probable de mobbing, habrá que estudiar el caso con detenimiento y adoptar las medidas oportunas.

Por este motivo, junto al cuestionario os adjuntamos un protocolo del tratamiento del mobbing en el seno del Comité de Seguridad y Salud, ya que se trata de un problema de salud que debe ser tratado en este órgano, adoptando medidas consensuadas entre la empresa y los representantes de los trabajadores.

El cuestionario permite además un tratamiento estadístico de sus variables, pudiendo obtener una visión general de la empresa.

Si necesitáis ampliar esta información, no dudéis en poneros en contacto con nosotros.

CUESTIONARIO (LIPT)

Nombre y apellidos:
Sección a la que pertenece:
Fecha de hoy:

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su puesto de trabajo. Marque con una X aquellas que haya experimentado.

A) ACTIVIDADES DE ACOSO PARA REDUCIR LAS POSIBILIDADES DE COMUNICACIÓN DE LA VÍCTIMA DE COMUNICARSE ADECUADAMENTE CON OTROS, INCLUIDO EL PROPIO ACOSADOR.

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

B) ACTIVIDADES DE ACOSO PARA EVITAR QUE LA VÍCTIMA TENGA LA POSIBILIDAD DE MANTENER CONTACTOS SOCIALES.

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

C) ACTIVIDADES DE ACOSO DIRIGIDAS A DESACREDITAR O IMPEDIR A LA VÍCTIMA MANTENER SU REPUTACIÓN PERSONAL O LABORAL.

17. Se maldice o calumnia a la víctima.
 SI
 NO
18. Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador.
 SI
 NO
19. Se ridiculiza a la víctima.
 SI
 NO
20. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
 SI
 NO
21. Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
 SI
 NO
22. Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
 SI
 NO
23. Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.
 SI
 NO
24. Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
 SI
 NO
25. Se hace burla con su vida privada.
 SI
 NO
26. Se hace burla de sus orígenes o nacionalidad.
 SI
 NO

27. Se le obliga a realizar un trabajo humillante.

- SI
 NO

28. Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima de términos malintencionados.

- SI
 NO

29. Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por al víctima.

- SI
 NO

30. Se le injuria en términos obscenos o degradantes.

- SI
 NO

31. Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

- SI
 NO

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 ningún trabajo.

- SI
 NO

33. Se le priva de cualquier ocupación y se vela para que no se pueda encontrar ninguna tarea por su cuenta.

- SI
 NO

34. Se le asignan tareas totalmente inútiles y absurdas.

- SI
 NO

35. Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.

- SI
 NO

36. Se le asignan sin cesar tareas nuevas.

- SI
 NO

37. Se le hace ejecutar trabajos humillantes.

- SI
 NO

38. Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

- SI
 NO

E) ACTIVIDADES DE ACOSO QUE AFECTEN A LA SALUD FÍSICA O PSÍQUICA DE LA VÍCTIMA.

39. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para su salud.

- SI
 NO

40. Se le amenaza físicamente.

- SI
 NO

41. Se agrede físicamente a l víctima pero sin gravedad, solo a título de advertencia.

- SI
 NO

42. Se le agrede físicamente sin contenerse.
- SI
 NO
43. Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarlo.
- SI
 NO
44. Se le ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
- SI
 NO
45. Se agrede sexualmente a la víctima.
- SI
 NO