

ACOSO MORAL O "MOBBING"

OTPRL-UGT Catalunya

Definición

A pesar de que la existencia de rencillas, envidias y malas relaciones personales en el trabajo se han dado siempre, recientemente está adquiriendo mucho protagonismo el hostigamiento o acoso moral en el trabajo ("mobbing" es el término inglés que lo define), y empiezan a considerarse como un riesgo laboral las estrategias de persecución y hostigamiento al trabajador para hacerle la vida imposible.

Hablamos de acoso moral o "mobbing" cuando se ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y prolongada en el tiempo, sobre otra persona en el lugar de trabajo con el fin de destruirla psicológica y socialmente y provocar así su renuncia o inducirla a la dimisión. Se trata, en definitiva, de conductas agresivas y abusivas, especialmente palabras, actos y gestos que pueden atacar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona, o que puedan hacer peligrar su puesto de trabajo o degradar el clima laboral.

Las conductas de hostigamiento son sutiles y variadas y si bien, tomadas de forma aislada podría dar la sensación de ser irrelevantes, forman parte de una estrategia o patrón de comportamiento que persigue destruir la autoestima de la víctima, lentamente, hasta dejarla en una situación de indefensión. En muchos casos se trata de una técnica de intimidación propia de empresas que no quieren, o no pueden, proceder al despido (se da también con frecuencia en la Administración pública).

Formas de expresión

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

1.- 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).

2.- 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.

3.- 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.

4.- Violencia física.

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

5.- Agresiones verbales.

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

6.- Difusión de rumores falsos o difamación de la persona.

Consecuencias

Además de degradar el clima social y las relaciones interpersonales afectando a la productividad, el "mobbing" provoca también consecuencias de tipo físico y psíquico para el trabajador afectado. A nivel psíquico se da ansiedad y otros trastornos emocionales (sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía).

La excesiva duración o magnitud de la situación puede dar lugar a patologías más graves, provocando cuadros depresivos graves, trastornos paranoides, enfermedades psicosomáticas (crisis cardíacas, úlceras), insomnio, drogodependencias, e incluso suicidios (en Suecia, entre el 10 y el 15% del total de los suicidios tienen su fundamento en el "mobbing").

Extensión

Este tipo de prácticas se da con frecuencia en el ámbito laboral. Según la Encuesta Europea realizada por la Fundación Europea de la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo publicada por la OIT en diciembre de 2000, 13 millones de trabajadores de Finlandia, Reino Unido, Países Bajos, Suecia, Bélgica, Portugal, Italia y España habían sufrido prácticas de este tipo durante

el último año. Dicho estudio cifra en 750.000 los casos de "mobbing" detectados en España. Esta cifra aumenta hasta 1.670.000 el número de personas afectadas (un 11,4% de los trabajadores), según un reciente estudio de la Universidad de Alcalá de Henares.

Causas

Estas situaciones se dan con frecuencia debido a problemas organizativos: existencia de una organización deficiente y difusa que permite situaciones de ambigüedad y conflictividad de rol, desinterés por parte de los mandos intermedios o superiores para adoptar decisiones, falta de preparación de los superiores para gestionar conflictos, escasa comunicación, mala distribución del trabajo, existencia de vacíos de poder en la organización que son aprovechados por los agresores para ejercer este tipo de prácticas, etc.

A pesar de que, como ya se ha dicho, no se trata de un fenómeno nuevo, el "mobbing" ha ido emergiendo en los últimos años como un problema cada vez más extendido, alentado por los valores de flexibilidad y precariedad preconizados por la nueva economía.

El mayor número de casos se registra en empresas públicas y privadas de servicios: Sanidad, Enseñanza, Servicios a empresas y Hostelería. Los colectivos más afectados son trabajadores precarios en general, trabajadores de edad avanzada (que ven restringidas sus posibilidades de recolocación y abandono de la empresa), trabajadores de la Administración pública en general, y trabajadores inmigrantes.

Intervención

Dado el carácter lesivo de éstas prácticas sobre la salud de los trabajadores, el acoso moral 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.

- A través de medidas organizativas, modificando el procedimiento de producción, aumentando la participación de los trabajadores, disminuyendo las demandas y ampliando las posibilidades de control de la tarea, revisando los objetivos 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 a la persona hostigada, siempre, claro está, con el consentimiento del afectado y a través de profesionales.
- Medidas preventivas en cuanto a los modos de conducta en la empresa, para evitar la repetición de estas situaciones. En este sentido es fundamental buscar una solución equitativa al conflicto que, mediante la participación y la mediación, satisfaga a las partes.

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

Tratamiento legal

A pesar que el acoso moral o "mobbing" no está todavía regulado explícitamente en nuestro ordenamiento jurídico, como hemos dicho, existen en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales elementos suficientes para solicitar la intervención de la Inspección de Trabajo en aquellos casos en que la empresa fomente o permita este tipo de prácticas sin establecer los mecanismos preventivos oportunos, esto sin excluir la posible apertura por parte del afectado de acciones judiciales.

En cuanto a jurisprudencia, cabe destacar que los Tribunales han reconocido como accidentes de trabajo las depresiones de dos empleadas de limpieza de un colegio por hostigamiento laboral del conserje (Sentencia nº 143, de 30 de abril de 2001 del Tribunal Superior de Justicia de Navarra) y el abono de una indemnización por prácticas de mobbing (Sentencia nº 9352/2001 del Tribunal Superior de Justicia de Catalunya).

Sin embargo, con el fin de prevenir este problema tan actual, sería necesaria la promulgación de una norma que regulara explícitamente este tema y que equiparara este tipo de comportamientos con las infracciones graves a la LPRL. Por otro lado, sería necesario modificar el desfasado (pero vigente) Cuadro de Enfermedades Profesionales (RD 1995/1978), incluyendo el "mobbing" y otros daños derivados del trabajo.