

INDICE

- INTRODUCCIÓN
- QUÉ SE ENTIENDE POR VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL
 - Cómo se origina la violencia
 - Cómo se origina la violencia en el trabajo
- CONSECUENCIAS PARA LOS TRABAJADORES QUE HAN SUFRIDO VIOLENCIA
 - Consecuencias psicopatológicas
 - Consecuencias laborales
 - Consecuencias sociales
- NORMATIVA
- CRITERIOS DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO
- ACOSO MORAL
- CONSECUENCIAS DEL ACOSO MORAL
- FACTORES DE RIESGO PARA QUE SE PRODUZCA ACOSO MORAL
- ACOSO SEXUAL
 - El factor organizacional
 - Cómo reaccionan las víctimas de acoso sexual
 - Prevención primaria desde la empresa
- RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA PREVENIR VIOLENCIA Y ACOSO
- ANEXO. MODELO DE PROTOCOLO TIPO SOBRE ACOSO MORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
- BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

Aparecen a menudo en los medios de comunicación noticias de determinados comportamientos que suceden en los centros de trabajo que son conceptuados como inadecuados, algunos los identificamos claramente como violencia en el trabajo, otros podemos atribuir otros conceptos, y por último podemos tener duda al respecto.

La violencia laboral existe y en nuestro país representa un problema cada vez mas denunciado por los trabajadores que lo sufren. Muchas veces no hay respuesta por parte de la empresa para frenar y poner medidas de resolución a este tipo de conflicto, otras a pesar de la evidencia, no se quiere admitir, y por tanto no hay medidas tampoco, y otras veces, demasiadas, son las víctimas las que sufren las consecuencias por parte de la empresa, porque se las aparta, se las despide, se las margina y se hace lo posible para que no sigan “denunciando” lo que está pasando.

Las formas en las que se manifiesta la violencia laboral son diversas. Básicamente se reducen a: acoso moral, acoso sexual y violencia física. Estas se van a desarrollar en adelante.

Podemos decir que los riesgos psicosociales han ido tomando cuerpo cuando se han identificado las formas que suelen utilizar los acosadores, lo que ha hecho que cada vez más trabajadores se hayan hecho conscientes de lo que les estaba pasando y hayan podido reclamar soluciones. Poco a poco las empresas se van haciendo eco de la necesidad y obligatoriedad de evaluar estos riesgos, hacerles frente cuando suceden, y sobre todo de la necesidad de que no ocurran, es decir, implementar medidas preventivas.

Estas manifestaciones de violencia tienen en común la capacidad de quebrar y dañar la salud del trabajador por el ataque a la dignidad que suponen, marcando



una diferencia señalada respecto de otros riesgos psicosociales que pueden provocar estrés.

La violencia en el trabajo está constituida por sucesos en los que el trabajador sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo que ponen en peligro su salud, su seguridad o su bienestar.

El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo reconoce las diversas modalidades de cómo se manifiesta, así como la diversidad de sectores donde se puede manifestar, el tamaño de la empresa, o la relación del contrato de trabajo, etc.. También la violencia y el acoso se han tenido en cuenta en relación a la Estrategia comunitaria de seguridad y salud en el trabajo (2007-2012).

Uno de los objetivos que se pretende con esta guía es concienciar a trabajadores y delegados sindicales de que cuando estamos delante de un caso de estas características, no estamos ante un problema de personalidad o de patología sino fundamentalmente ante una mala organización del trabajo, de la gestión o de la forma de liderar de sus mandos, ante una carencia de políticas preventivas empresariales, y en definitiva, ante la falta de responsabilidad respecto a la obligación de los empresarios de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores.

QUÉ SE ENTIENDE POR VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

La violencia se puede manifestar por palabras, actitudes y comportamientos, a veces muy claros donde no hay confusión, y otras más sutiles que se pueden prestar a distintas interpretaciones. La violencia en el lugar de trabajo es la violencia o la amenaza de violencia en contra de los trabajadores. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con las amenazas y la agresión verbal y terminar por las agresiones físicas y el homicidio. En cualquier forma en que se manifieste, la violencia en el lugar de trabajo es una preocupación creciente.

Según datos del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT, el 17% de los trabajadores han sido objeto de algún comportamiento violento en el lugar del trabajo, no encontrando diferencias en lo que respecta al género.

A efectos prácticos podemos dividir la violencia laboral en dos grandes ramas: la violencia física y la psicológica. Si bien siempre se ha reconocido la existencia de violencia física personal en el lugar de trabajo, la existencia de la violencia psicológica se ha subestimado durante largo tiempo y sólo ahora recibe la debida atención. La violencia psicológica surge actualmente como uno de los problemas prioritarios en el lugar de trabajo.

- **Violencia física:** Es el empleo de la fuerza física con otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella, las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos.
- **Violencia psicológica:** Uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo



físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas. Es el llamado **Acoso laboral o Mobbing** que trataremos más detenidamente.

La violencia física y la psicológica muchas veces se superponen en la práctica; por ello es muy difícil clasificar las distintas formas de violencia. Por otra parte, a la hora de poner medidas preventivas, merece atención la clasificación de la violencia en tipos como se expone seguidamente.

- **Violencia tipo I.** Violencia externa. Quienes la ejercen no mantienen ninguna relación laboral con el trabajador agredido ni con la empresa. (Ocurre en los casos de robo, ya que este tipo de violencia es más probable que suceda en lugares de trabajo en los que existen transacciones económicas con dinero en efectivo: bancos, supermercados, tiendas, taxistas, etc.).
- **Violencia tipo II.** Violencia de servicios. Los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran, que se sienten agraviados, maltratados, frustrados, engañados o, en general, emocionalmente resentidos por la relación comercial establecida, (Mas probable que ocurra en las relaciones comerciales de servicios: dependientes, empleados de ventanilla, profesionales sanitarios, sociales o docentes).
- **Violencia tipo III.** Violencia relacional. Este tipo de violencia suele desarrollarse entre compañeros de trabajo como consecuencia de un conflicto de intereses, insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado. También se suele producir entre diferentes niveles jerárquicos por incumplimiento de expectativas o por órdenes efectuadas por los mandos. En estos casos, el agresor puede ser tanto un superior como un subordinado jerárquico. Los celos, los ajustes de cuentas, el antagonismo de intereses, las rivalidades legítimas y artificiales, son el caldo de cultivo de la aparición de estas conductas agresivas.

CÓMO SE ORIGINA LA VIOLENCIA

Cuando se trata de estudiar la violencia de forma genérica los estudios sobre violencia presentan que las dos causas más generales causantes de la violencia son:

- **Factores biológicos.** El estudio del genoma y de los neurotransmisores cerebrales hace cada día más evidente la relevancia de los factores biológicos en la conducta. Una serie de estudios consideran, que en algunos sujetos existen factores biológicos que los predisponen especialmente a conductas agresivas y que los hacen más inestables y emocionalmente explosivos. Indican que el riesgo de desarrollar conductas agresivas es mayor en unas personas que en otras, independientemente de los contextos o situaciones sociales.

- **El aprendizaje social.** Gran parte de la conducta social es aprendida. En este caso la conducta agresiva sería aprendida de los contextos en los que las personas se educan y crecen. Las conductas agresivas que se aprenden se ejercitan después, y según los resultados obtenidos se generalizan en mayor o en menor medida. No se aprenden solo los comportamientos o las actitudes, sino también las estrategias, a quienes, y como ejercer esa violencia. Cuando alguien ha crecido en contextos en los que la violencia era el medio más habitual e importante para obtener y alcanzar unas determinadas metas, el sujeto aprende el ejercicio de la violencia para obtener sus objetivos.

CÓMO SE ORIGINA LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Algunas causas de la conducta agresiva en el contexto laboral pueden ser:

- **Procedentes del entorno.** Determinadas empresas pueden estar ubicadas en entornos deprimidos, económicamente inestables, zonas delictivas. En estos contextos la inseguridad es un problema generalizado y su extensión al medio laboral es el resultado de un proceso de contagio.
- **Procedentes del medio de trabajo.** Mandos agresivos, presiones excesivas para aumentar la productividad, plantillas insuficientes, despidos generalizados o injustificados, aislamiento laboral, nocturnidad, turnos de trabajo. En estos contextos, el trabajador está sujeto a fuertes tensiones que facilitan la posible aparición de conductas agresivas. Suelen ir acompañadas de mala gestión empresarial.



- **Procedentes de la persona.** La inestabilidad emocional, el nerviosismo, la irritabilidad generalizada, los fracasos personales acumulados, las frustraciones reiteradas generan igualmente el desarrollo de conductas agresivas.

En estos casos se supone que algunos sujetos son más propicios a conductas agresivas incluso sin razones aparentes para ello. Son sujetos con mayor riesgo de comportarse agresivamente.

Determinados puestos de trabajo por sus contenidos y actividades que se desempeñan, hacen más posible que el riesgo sea mayor. Ejemplos claros son el manejo de dinero de cobradores, cajeros, comerciantes, etc. Otros están relacionados con la vigilancia y seguridad, como policías, vigilantes jurados,... Los profesionales que trabajan con personas problemáticas o conflictivas: presos, psiquiátricos, etc. Los que trabajan solos: gasolineros en turno de noche en carretera, taxistas, trabajadores de reparaciones, etc. También actualmente estamos asistiendo a un aumento de violencia física y verbal en sectores donde hace años era más inusual: sanitarios de hospitales en determinados servicios como el de urgencias, docentes que se ven agredidos por alumnos o familiares, teleoperadores que soportan las iras de clientes, etc. Estos solo son un exponente de algunos puestos de trabajo que hacen más vulnerables a los trabajadores que los ocupan. No siempre tienen las medidas adecuadas para prevenir estas situaciones de inseguridad, lo que puede provocar niveles de estrés aun cuando no suceden hechos violentos.

CONSECUENCIAS PARA LOS TRABAJADORES QUE HAN SUFRIDO VIOLENCIA

Determinadas situaciones violentas sufridas por un trabajador serían catalogadas externamente como graves para una mayoría de observadores, como sería por ejemplo haber sido víctima de atraco, agresión sexual, etc. Otras, sin embargo, aún siendo violencia pueden ser vividas por la persona que las recibe con baja intensidad y no tener una repercusión importante emocional. Para algunas personas que les digan un insulto, por ejemplo, puede no tener gran importancia, y para otras ser motivo de ver lesionada su autoestima, etc. Así que, por una parte, la agresividad va a depender de niveles, intensidades, intenciones, y por otra del factor de la subjetividad del que lo recibe.

En cualquier caso, la violencia, en cualquiera de sus manifestaciones, va a tener un efecto en las víctimas que es el ataque a su dignidad personal y/o profesional, alrededor del cual no hay indiferencia sino una reacción de “defensa” natural que activa los estados de alerta y estrés para intentar mitigar ese daño. El organismo se prepara para “luchar” con todos sus componentes físicos y psicológicos, de ahí que cuando no puede defenderse con efectividad y, sobre todo, cuando se alarga en el tiempo, los síntomas son físicos y psicológicos.

CONSECUENCIAS PSICOPATOLÓGICAS

Cuando un suceso es altamente traumático puede dejar secuelas en la persona que lo sufre, que entre otros efectos, no va a hacer posible que siga trabajando. Desde el punto de vista psicopatológico el cuadro que se puede desarrollar es el llamado síndrome de estrés postraumático.

- **Síndrome de estrés postraumático.** Está clasificado como un trastorno de ansiedad, que sucede a la persona por haber estado expuesta a un suceso traumático, por lo general de carácter físico. Es una fuerte reacción emocional a la vivencia traumática externa. A veces el trauma no se corresponde con un daño físico sino psicológico o la combinación de ambos.

Las características típicas del trastorno de estrés postraumático son: episodios reiterados de volver a vivenciar el trauma en forma de revivencias o sueños que tienen lugar sobre un fondo persistente de una sensación de “entumecimiento” y embotamiento emocional, de desapego de los demás, de falta de capacidad de respuesta al medio, de anhedonia (perdida de interés y satisfacción) y de eliminación de actividades y situaciones evocadoras del trauma. Suelen temerse, e incluso evitarse, las situaciones que recuerdan o sugieren el trauma. En raras ocasiones pueden presentarse estallidos dramáticos

y agudos de miedo, pánico o agresividad, desencadenados por estímulos que evocan un repentino recuerdo, una actualización del trauma o de la reacción original frente a él o ambos a la vez.

Por lo general, hay un estado de hiperactividad vegetativa con hipervigilancia, un incremento de la reacción de sobresalto e insomnio. Los síntomas se acompañan de ansiedad y de depresión y no son raras las ideaciones suicidas. El consumo excesivo de sustancias psicotropas o alcohol puede ser un factor agravante.

El comienzo del síndrome sigue al trauma con un período de latencia cuya duración varía desde unas pocas semanas hasta meses (pero rara vez supera los seis meses).

El curso es fluctuante, pero se puede esperar la recuperación en la mayoría de los casos. En una pequeña proporción de los casos, el trastorno puede tener durante muchos años un curso crónico y una evolución difícil.

El tiempo mínimo de evolución de los síntomas es de un mes. Las alteraciones provocan malestar clínico significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo. El trastorno es agudo si los síntomas persisten menos de tres meses y su prolongación hará que se considere crónico. En los casos en los cuales los síntomas se inician después de seis meses de padecido el evento traumático, se considerará de inicio demorado.

- **Otras manifestaciones patológicas.** La violencia laboral produce consecuencias físicas y psíquicas en sus víctimas, alterando tanto su rendimiento como su integridad social. Esto se va a ver reflejado en síntomas de ansiedad, irritabilidad, tensión, depresión, dificultades de atención, concentración y me-



moria, astenia y síntomas psicossomáticos diversos como trastornos gastrointestinales, dolor de cabeza, reacciones alérgicas, dermatológicas, etc.

CONSECUENCIAS LABORALES

La violencia sufrida suele afectar a las prácticas laborales y al clima de seguridad de los trabajadores. Una reacción habitual es aumentar las medidas de seguridad. El exceso de prevenciones y recelos asumidos puede llevar a políticas de distanciamiento cuando no de aislamiento y de deterioro de la eficacia del servicio. Unas medidas de seguridad poco funcionales, consecuencia del miedo resultante de factores emocionales, suele alejar a clientes y usuarios.

CONSECUENCIAS SOCIALES

Las consecuencias de los asaltos y agresiones laborales tienen efecto sobre toda la sociedad y no sólo sobre quienes la reciben directamente. Determinados puestos de trabajo y de servicios pueden ser evitados por la comunidad debido al riesgo que conllevan y a su asociación con frecuentes atentados.

NORMATIVA

Cada vez más los riesgos psicosociales como el estrés, la violencia y el acoso son motivo de preocupación para las organizaciones europeas. A través de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) en la Conferencia de revisión intermedia de la Estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012), se dieron a conocer los datos de la **Encuesta Europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes** (ESENER), según la cual cuatro de cada cinco empresarios europeos expresan preocupación por el estrés laboral. El estrés laboral es muy agudo en el sector de la sanidad y la asistencia social (el 91% de las empresas lo consideran causa de preocupación en mayor o menor medida) y en la educación (84%). A pesar de que el 79 % de los empresarios europeos declaran sentirse preocupados por el estrés laboral, que ya se reconoce como una carga importante para la productividad en Europa, es bastante inquietante que sólo el 26 % de las empresas de la UE hayan aplicado procedimientos para combatir el estrés. La encuesta ESENER subraya la importancia de prestar una ayuda eficaz a las empresas para que aborden el problema del estrés, lo cual sería crucial para garantizar que la población activa fuera sana y productiva, y capaz de impulsar el rendimiento y la competitividad económicos de Europa. La encuesta indica asimismo que el 42 % de los representantes de dirección consideran más difícil la gestión de los riesgos psicosociales que la de otros problemas de salud y seguridad. De acuerdo con los análisis, los principales obstáculos para abordar con eficacia los problemas psicosociales son lo delicado de la cuestión (53 %) y la falta de sensibilización (50 %).

La participación de los trabajadores es un factor clave en la gestión de la salud y la seguridad.

De la encuesta ESENER se desprende que los lugares de trabajo con participación formal de los trabajadores mediante la representación en los comités de empresa y la representación sindical de base tienen muchas más probabilidades de éxito en la aplicación de medidas de salud y seguridad. Es el caso, en particular, de los lugares de trabajo pequeños, en los que constituye un factor impulsor para la gestión eficaz de los riesgos.

Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.)

Aprobó en 2003 un Repertorio de Recomendaciones sobre violencia en el trabajo en el sector Servicios (abarca actividades financieras y profesionales, salud, hostelería, restauración y turismo, las industrias de los medios de comunicación y del espectáculo, correos y telecomunicaciones, Administración pública y transportes), en los que se aborda tanto la perspectiva de las relaciones laborales como la prevención de riesgos laborales.

Acuerdo Marco sobre el estrés laboral: 2004

Este acuerdo fue transpuesto a nuestro marco de negociación colectiva por el ANC 2005-BOE 16-3-2005.

Acuerdo Marco sobre Acoso y Violencia en el trabajo: 2007

Transpuesto al ANC 2097-BOE 14-I-2008

En ambos acuerdos se reconoce, sobre todo en el acuerdo sobre estrés laboral de forma expresa, y en el segundo de forma referencial, la aplicación de la **Directiva Marco 89/391/CEE** sobre Seguridad y Salud en el trabajo en dichas materias, lo que supone a su vez el reconocimiento de la aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) que traspuso dicha directiva.

El Acuerdo Marco sobre Acoso y Violencia en el Trabajo supone que los interlocutores sociales europeos reconocen que el acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y pueden afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, el campo de actividad o el tipo de contrato o de relación de trabajo. A pesar de todo, unos grupos y sectores pueden tener más riesgo que otros.

El acuerdo tiene por objetivos: aumentar la sensibilización y el entendimiento de empresarios, trabajadores y sus representantes sobre lo que es el acoso y la violencia en el lugar de trabajo. También el proporcionarles un pragmático para identificar, prevenir y hacer frente a los problemas de acoso y violencia laboral.

Para cumplir estos objetivos se plantean que las empresas puedan redactar una declaración de principios en cuanto a no tolerar ese tipo de comportamientos. Esta declaración puede ir sola o ser parte integrante de un protocolo de actuación de empresa donde se establecen vías formales e informales, en el caso de haber casos en la empresa, para indagar sobre lo sucedido y poner medidas para solucionar los hechos.

Este acuerdo tiene un plazo de 3 años para ejecutarse.

Estatuto de los Trabajadores

Art. 4.2. e) se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores *“al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.”*

CRITERIOS DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO

Criterio Técnico 69/2009 sobre la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) en materia de acoso moral y violencia en el trabajo.

Este criterio tiene como objetivo fijar los criterios de actuación de la ITSS. Establece las conductas que tienen cabida como acoso y violencia en el trabajo. Diferencian entre:

1. Conducta de violencia física interna: la que se practica entre personas que pertenecen a la misma empresa o entre personas de distintas empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo.

2. Conductas de violencia psicológica:

2.1. El acoso sexual: según la definición de la L.O. 3/2007 “cualquier comportamiento verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

2.2. El acoso moral y acoso discriminatorio. Tiene 3 modalidades:

- Conductas de abuso de poder de los mandos o responsables de la empresa o abuso de autoridad.
- La conducta vejatoria o maltrato hacia un trabajador que se produce entre personas que no mantienen entre si una relación de mando o jerarquía, o que si la mantuvieran ésta no sería relevante.
- El acoso discriminatorio tal como lo establece el art. 8.13 bis de la LISOS como infracción muy grave.

Guía explicativa y de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo.

Por otra parte la ITSS explicita en esta Guía aquellas conductas que son acoso moral. Así considera:

Abuso de autoridad:

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que se le asignan al trabajador.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.

- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con los reclamantes.

Trato vejatorio:

- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.



Acoso discriminatorio (según TRLISOS), cuando está motivada por:

- Creencias políticas y religiosas de la víctima.
- Ataques por motivos sindicales.
- Sexo u orientación sexual.
- Mujeres embarazadas o maternidad.
- Edad, estado civil.
- Origen, etnia o nacionalidad.
- Discapacidad.

También especifica las conductas que no son acoso moral: modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido, los actos puntuales discriminatorios, las presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos, las conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores, conflictos durante las huelgas, protestas, las ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos, las amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo, los conflictos personales y sindicales.

ACOSO MORAL

Una de las formas de violencia en el trabajo lo constituye el hostigamiento o acoso moral en el trabajo. Concepto que habitualmente, tantas veces, se nombra en el término inglés, mobbing. Constituye uno de los problemas más graves, si se compara con otros problemas laborales, que causan estrés en el mundo laboral, siendo a su vez un generador de síntomas tanto físicos como psicológicos de gran intensidad cuando se perpetúa el problema.

Siguiendo las definiciones admitidas actualmente por autores de prestigio reconocido, el concepto hace referencia al trabajador que se convierte en blanco del ataque emocional de forma persistente en el tiempo (por lo menos 6 meses, dice Leymann) y con intencionalidad, con estrategias en forma de comentarios, actitudes, manipulaciones ambientales, dificultar la comunicación, fomentar el desprestigio profesional de esa persona, etc. Cada vez está habiendo más estudios al respecto, está más identificado el fenómeno y mejor descrito. El principal problema quizá, en la práctica, sea detectar cómo apreciar en un inicio, “cuando no han pasado los 6 meses”, que esos comportamientos referidos pueden pasar por alto a la víctima, a otros observadores, e interpretados erróneamente como “no habrá sido con mala intención”, “ha tenido que haber algún error”, “a lo mejor estoy interpretando yo mal”, lo cual dificulta la reacción de todos a la hora de parar esos comportamientos acosadores y prevenir que se cronifique. Son mecanismos de negación que tenemos como humanos como formas previas de luchar contra el daño.

Ni todos los acosadores son iguales ni todos los acosados tampoco. Pero si que parece que hay determinados rasgos que han dado lugar a varios tipos de acosadores.

Acosadores

Algunos rasgos de los acosadores son:

- Personalidades psicopáticas que empatizan mal, no se emocionan con el mal ajeno, les cuesta ponerse en el lugar del otro, y fríamente calculan sus intereses sin importarle los medios que utilizan para obtener sus intereses, con falta de ética para conseguirlos, proponiéndose un camino que no dejan por nada.
- Los que persiguen el poder, bien porque no lo tienen o presuponen que los tiene el otro o que se lo puede arrebatar. Para algunos autores se trata de adictos al poder con pocos sentimientos de culpa.
- Los que sienten envidia, se viven a si mismos como mediocres sin capacidad de conseguir por si mismos el prestigio o valía profesional, los compulsivos

y los controladores. Personas bastante inseguras pero con capacidad elevada de hacer daño. La conducta del acosador crea una contaminación conductual que envuelve el entorno de la organización y de la empresa. La confabulación, la intriga, la conspiración y la paranoia sustituyen a la cooperación entre compañeros. Para ello, hacen una labor de alianza con otros trabajadores y la empresa de forma que el acosado se quede solo.

Acosados

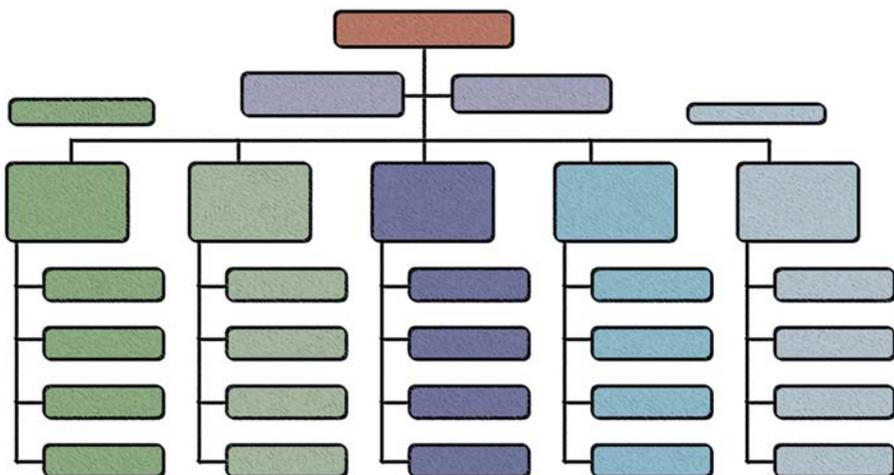
La variedad de personas que en el ámbito laboral podrían terminar siendo acosados es mayor, en cuanto a rasgos de personalidad, que la de acosadores. En parte, por la sutileza con que a veces se presenta al principio, la falta de pruebas eficaces, etc. No obstante, hay determinados rasgos de personalidad que siendo bien valorados éticamente en general por la mayoría de trabajadores, para los acosadores son una diana para lanzar sus dardos.

- Los que tienen como un valor central en sus vidas y en el trabajo ser responsables y auténticos. Son personas comprometidas que intentan mantener coherencia entre sus principios y su comportamiento.
- Los que consideran que “todo el mundo es bueno”, extrapolando que si ellos no son capaces de hacer mal, nadie lo hará. En definitiva, tienen dificultad para ser objetivos con los comportamientos de los demás. Valoran lo sentimental por encima de la razón, lo que les conduce a errores importantes.
- Las personalidades dependientes. Se sienten más cómodos en puestos donde puedan sentirse queridos que en puestos de gestión o de responsabilidad. Son más bien pasivos en las relaciones interpersonales, costándoles defender sus derechos y ser asertivos en general a la hora de manifestar sus propias opiniones.
- Personas brillantes en el trabajo, capaces, inteligentes, que su promoción obedece al buen desempeño del trabajo, que destacan mucho en ambientes mediocres.
- Los “distintos” por ideología, orientación sexual, origen étnico, discapacidad física o intelectual o que se muestran a los demás como más vulnerables.

El fenómeno no es solo cuestión de dos partes, acosador y acosado, sino que necesariamente se tiene que dar una situación de permisividad en la empresa, en cuanto que no se evalúan estas situaciones, no se ponen medidas, no se quiere quitar autoridad a un mando, por ejemplo, etc. Otras veces se niega la existencia del fenómeno o se mira para otro lado, cuando no, se culpabiliza a la víctima “porque

molesta” con la denuncia interna de los hechos, o también asistimos a que no se hace nada porque no se sabe que hacer...

Intervienen también factores como el tamaño organizacional, la complejidad de la empresa, la centralización o participación, la normativa interna, que cuando se tiene claro que estos factores son favorecedores de que surja acoso moral, debe intervenir en el rediseño de estas estructuras, constituyendo elementos preventivos de primer orden.



CONSECUENCIAS DEL ACOSO MORAL

CONSECUENCIAS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	
Absentismo laboral	El efecto más visible, probablemente, sea el del absentismo laboral. Se producen bajas por enfermedad de larga duración, visitas a especialistas sanitarios, etc. Hay estudios como el de Daw, Cowie y Ananiadou (2003) que hablan de que un 25% aproximadamente de acosados terminan por abandonar la organización (por acuerdo negociado, despido, baja voluntaria, jubilación, etc). Hay una estrecha relación entre absentismo y mobbing.
Sobrecarga de trabajo	La sufren los compañeros que han de hacerse cargo del trabajo del compañero ausente por la baja.
Rotación de personal	Muchos trabajadores se plantean abandonar la empresa cuando son objeto de acoso, comenzando a buscar otro empleo como mecanismo de afrontar la situación y reducir el estrés. El mal clima laboral hace que la satisfacción del resto también se resienta, por lo que puede haber más personas que terminan saliendo de la empresa, lo que dificulta siempre el buen proceso productivo. Actualmente, el mercado de trabajo ofrece menos posibilidades de cambiar de empresa, por lo que el trabajador verá agravada su salud al tener que permanecer obligadamente en el puesto
Impotencia	En la Administración los trabajadores que son fijos o funcionarios se ven "atrapados" al no poder permitirse a si mismos irse de la empresa
Efectos sobre productividad y rendimiento	La rotación de trabajadores, la falta de motivación, la insatisfacción laboral van a repercutir de una manera o de otra en el rendimiento
Costes económicos	Los costes económicos del acoso abarcan: absentismo por enfermedad, horas extras de otros compañeros, rotación y gastos de sustitución, (reclutamiento, selección y formación), impacto en la productividad y el rendimiento, compensaciones, litigios (abogados e indemnizaciones) y deterioro de la imagen social de la empresa

CONSECUENCIAS SOBRE EL TRABAJADOR

<p>Efectos sobre la salud física y psicológica</p>	<p>Se van a dar síntomas de depresión y ansiedad, alteraciones cognitivas en cuanto al deterioro de la atención y memoria, pérdida de la autoestima, síntomas psicósomáticos y fobia a acercarse al centro de trabajo. Estos trabajadores acosados van a necesitar psicofármacos y acudir a terapia psicológica. Hay estudios que hablan de distinta intensidad de la pérdida de salud según las estrategias utilizadas para acosar (Vartia, 2003). Así parece ser que cuando se practican conductas negativas dirigidas a la vida privada o al desempeño profesional, el impacto es mayor en la pérdida de salud de las víctimas, mientras que emplear el aislamiento social, ignorar a alguien, no permitir expresar sus ideas y opiniones, o darle a alguien tareas sin sentido, se asocia principalmente con la pérdida de autoconfianza</p>
--	--

CONSECUENCIAS SOBRE LA SOCIEDAD

<p>Costes económicos a la sociedad</p>	<p>El gasto sanitario de tratamientos, fármacos, bajas laborales, etc. las pagamos todos. Si además esta persona quedase excluida del mercado de trabajo (por incapacidad laboral permanente), el coste que asume la sociedad es aún mayor.</p>
--	---

FACTORES DE RIESGO PARA QUE SE PRODUZCA ACOSO MORAL

El acoso moral se produce más fácilmente en unas situaciones que en otras. Existen dos tipos de factores causales que inciden en la aparición del acoso moral: los factores organizacionales y los factores individuales. Los organizacionales tienen una gran capacidad causal, siendo las deficiencias en la organización una de las principales causas.

Las deficiencias más relevantes de la organización del trabajo en relación con el acoso moral tienen que ver con:

- Los estilos directivos: en este caso la violencia psicológica puede aparecer cuando el mando ignora las diferencias individuales y atiende exclusivamente a la consecución de objetivos y metas, independientemente del coste que ello puede presentar para la persona.
- La ausencia de capacitación para gestionar personas y de preocupación por la salud y el bienestar en el trabajo de directivos, mandos intermedios y encargados (calidad de liderazgo). Por ejemplo, cuando el jefe inmediato no planifica bien el trabajo, agrede verbalmente al acosado/a,...
- La falta de claridad en las ordenes de trabajo, la inexistente definición de objetivos, la falta de autonomía en el desempeño del puesto, pueden hacer, por ejemplo, que en un momento dado se le pida al trabajador que haga una tarea sin sentido.
- La falta de adecuación de la información que recibimos para hacer bien nuestro trabajo.
- La inseguridad en las condiciones de trabajo (temporalidad en la contratación, distribución irregular de jornada, salario variable...) Por ejemplo, que al acosado le varíen el turno, le cambien de tareas, le cambien de centro de trabajo contra su voluntad,...
- La exigencia de realización de tareas que entran en conflicto con las



normas y valores profesionales y personales (conflicto de rol). Cuando, por ejemplo, se le manda hacer algo que va en contra de sus valores.

- La cultura organizacional, puede inducir a la aparición del acoso moral cuando se producen culturas muy fuertes y exigentes que no aceptan ni toleran la aparición de variaciones y diferencias en el interior de las mismas. En estos casos es fácil el desarrollo de las conductas de exclusión de aquellas prácticas que no pueden ser asimiladas. Si esta exclusión no puede dirimirse mediante pactos y acuerdos, es fácil el desarrollo de conductas solapadas o manifiestas de discriminación y rechazo.
- El clima laboral, y las relaciones interpersonales y profesionales, es otro de los factores de inducción del acoso moral. Cuando el clima sociolaboral carece de sistemas de apoyo y de cohesión, es fácil la aparición de conductas de acoso moral. Un clima competitivo e individualista puede generar la aparición de oposiciones y enfrentamientos que, mal resueltos, pueden derivar en conductas de violencia psicológica.
- La competitividad como forma de relación entre compañeros frente a potenciar el apoyo y el refuerzo (apoyo social).

Todas estas situaciones de riesgo pueden identificarse perfectamente y ser objeto de valoración en la Evaluación de Riesgos Psicosociales, y ponerse medidas correctoras para eliminarlos, al igual que otro tipo de riesgos de seguridad, higiene, etc. y cumplir adecuadamente con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) art. 14 y el Reglamento de los Servicios de Prevención, art. 34.

ACOSO SEXUAL

El acoso sexual en el trabajo supone una de las formas más agresivas de violencia hacia la persona que lo sufre. Lleva implícito casi siempre la forma física y la psicológica. Teóricamente puede afectar tanto a hombres como a mujeres, pero el número de mujeres trabajadoras afectadas es mayor, 3%, frente al de hombres, 1%, según las Encuestas Europeas.

Según la O.I.T. y la UE el concepto de acoso sexual laboral hace referencia a *todo comportamiento de carácter sexual no deseado que realiza, en el contexto de una relación de empleo, una persona respecto de un/luna trabajador/a con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, ofensivo, u hostil para él o ella.* (Directiva 2002/73. Art. 2). El acoso sexual incluye necesariamente los contenidos de sexo, la reiteración en el tiempo y que no sean deseados por la víctima. Para muchos autores incluye también el deseo de mostrar poder, de intimidar y de someter, además de ir dirigida a humillar.

El tipo de conductas y actitudes que podemos encontrar en esta forma de acoso pueden ser muchas, a veces sutiles, sobre todo cuando hay testigos. Pueden ser:

- **No verbales:** miradas impúdicas, silbidos, gestos referidos a lo sexual, exhibición de dibujos, fotos, escritos etc., de carácter sexual o pornográfico.
- **Verbales:** palabras e insinuaciones, proposiciones en torno al sexo, comentarios obscenos, etc.
- **Comportamientos físicos de naturaleza sexual:** que pueden ir desde el contacto físico, tocamientos, pellizcos, palmadas, roces hasta el intento de violación y la coacción verbal y/o física para mantener relaciones sexuales.



El acoso sexual provoca estrés. Muchas veces el comportamiento acosador no irrumpe de manera violenta sino que comienza lentamente con actitudes que pueden interpretarse de más de una forma y que tienden a pasarse por alto, ya que la víctima en cuestión se encuentra lejos de ver con claridad lo que empieza a pasar. La reiteración y el exceso de confianza inapropiado del acosador es lo que hace tomar más conciencia de lo que pasa y empezar a “responder” de alguna manera. El problema es que no es tan fácil y que esas formas de responder son reacciones en forma de síntomas.

El factor organizacional

Además de factores individuales y socioculturales hay que tener presente el factor organizacional, muy importante tanto desde el punto de vista preventivo como desde el punto de vista de la cronificación, cuando se permite.

Las empresas donde este tipo de comportamientos pueden darse, de alguna manera toleran o permiten que haya un clima o caldo de cultivo que se ha empezado a manifestar por medio de chistes, frases con contenidos de desigualdad, faltas de respecto hacia uno u otro sexo, falta de consideración hacia la intimidad de sus trabajadores, etc. Cuando hay una queja al respecto y no se toma ninguna medida, no hay respuesta, se hace alianza con el agresor, no se investiga o sencillamente “no quieren problemas”, el camino queda labrado para que pueda seguir el comportamiento agresor, ya que se considera que “no tiene consecuencias”.

A veces el acoso sexual se suma al comportamiento de acoso moral en el trabajo, teniendo la connotación de no tener un fin sexual en si mismo, sino más bien una forma de denigrar más a la víctima.



Otro factor que a veces es de riesgo lo constituyen los espacios de trabajo tradicionalmente masculinizados donde trabaja una única mujer o, al contrario, trabajos ocupados habitualmente por mujeres donde entra a trabajar un solo hombre.

En aquellas empresas, que por el contrario, tienen un código de conducta ético, no permiten de manera explícita, escrita, ningún tipo de violencia en el trabajo, y que toman medidas cuando surge cualquier conducta inapropiada, así como cuando se tiene respeto por la dignidad de sus trabajadores, cualquier movimiento en contra hace frenar, al menos, este tipo de comportamientos. Se trataría además de cumplir

con la responsabilidad de cualquier empresario de proteger la seguridad y salud de los trabajadores, y no “la forma de ser” de los mismos.

Cómo reaccionan las víctimas de acoso sexual

Como reaccione cada persona a estos hechos determina también como son las secuencias de hechos y como y cuando se frenan. Hay que tener en cuenta, no obstante, que el impacto en la víctima es importante, y que no tiene el tiempo “mental” para asimilar lo que está pasando y porque cada día seguramente pasa

algo, en palabras o en hechos, que acumulan el desagrado, el rechazo y no dejan pensar con tranquilidad en como defenderse, de algo que seguramente no le había pasado antes.

Muchas mujeres que les ha ocurrido relatan como al principio piensan que los hechos son de mal gusto, pero se interpretan como formas de bromear, formas de ser, algo puntual, etc. y no se quiere dar mucha importancia, pensando que no va a suceder más. El acosador lo que interpreta es que si “no pasa nada” es que se puede continuar o que “ella quiere”. Cuando siguen los comportamientos, la mujer en cuestión se hace más consciente de que no es normal lo que pasa, pero aún puede costarle interpretar todo como acoso sexual, seguramente como mecanismo de defensa para no sufrir. Entretanto, el día a día no pasa gratis desde el punto de vista emocional, sino que hay comportamientos de evitación, se siente ansiedad, asco, la atención se dispersa, la autoestima va bajando, se siente gran irritabilidad, al mismo tiempo que el estado de ánimo se hace más depresivo. Conforme pasa el tiempo la sensación de la víctima es que está resquebrajada, que su dignidad ha sido atacada totalmente y que el muro que tiene que salvar es insalvable, sobre todo si no ve apoyos en su entorno, tanto personal como laboralmente. La vergüenza hace que estas personas lleven “solas” el problema, no se lo cuenten a nadie o tarden mucho en hacerlo. Pueden temer ser juzgadas como provocadoras o sencillamente no ser escuchadas en su justa medida.

Tratar de evitar al acosador, como única respuesta, solamente tiene consecuencias negativas, ya que muchas veces el desempeño del trabajo obliga a interactuar o trabajar directamente con el acosador, elevándose el estrés. En cualquier caso, la sola evitación no resuelve el problema, ya que cada vez se tiene más rechazo o más miedo a la situación, lo que dificulta y paraliza a la víctima.

Por el contrario, a **nivel individual**, sería conveniente:

- En primer lugar, pensar que se tiene derecho a ser respetada/o y no discriminada/o en el entorno laboral.
- Tomar la decisión de no callarse y denunciar verbalmente y por escrito a la empresa lo que está pasando.
- Ayudarse de los/las delegados sindicales puede ser de utilidad cuando la afectación es importante y para ayudarse en la protección de sus derechos.
- Muy importante es decir **“NO”** claramente al acosador, sin adornos.
- Ayudarse en la defensa de asesores jurídicos para denunciar y de ayuda psicológica y sanitaria favorecerá restituir poco a poco la dignidad que se ha intentado destruir.

Prevención primaria desde la empresa

Como en tantos otros problemas la mejor manera de prevenir es evitar las posibilidades de que sucedan estos hechos, y esto se hace a través de intervenir sobre los factores de riesgo potenciales.

- Cada vez más en **convenios colectivos** de empresas se ponen cláusulas referidas a las faltas y sanciones que se siguen por acoso moral, violencia o acoso sexual, lo cual pone en conocimiento de todo el mundo que no van a ser permitidos.
- **Los planes de igualdad** que han de realizar las empresas según la LEY ORGÁNICA 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (obligatoriamente para las mayores de 250 trabajadores) sientan las bases para que sea más difícil que puedan darse situaciones de acoso sexual, al poner medias preventivas para que no haya discriminación por razón de género. Además de forma explícita en el Título IV de la misma se refleja el derecho de todos los trabajadores a la protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.
- En algunas empresas privadas y en algunas Administraciones públicas existen **protocolos de actuación** internos de la empresa para intervenir de determinadas formas, en caso de que ocurriera algún hecho de estas características. Suelen incluir aspectos informales y otros formales. De este modo, cualquier trabajador tiene en su mano un procedimiento a seguir para defenderse. (Se incluye en el anexo de esta guía un formato tipo de Protocolo de actuación en casos de violencia, aplicable básicamente a cualquier empresa y cualquier sector).
- **Declaración de principios, códigos éticos de conducta** que de forma escrita pueden quedar reflejados en los estatutos internos de una empresa. La organización de la empresa debe asegurar que todos los trabajadores y mandos están informados de ello para que tenga el efecto preventivo que se pretende.
- Muy importante es siempre que la **formación** general que se imparta a cargo de la empresa, sobre todo a mandos, incluya los riesgos psicosociales, los factores que pueden desencadenarlos, cómo identificarlos, la importancia de la comunicación y las habilidades en el manejo de situaciones problema, además de habilidades para desempeñar liderazgo preservando el respeto a todos los trabajadores. Lo ideal sería que esta formación se hiciera extensible a todos los trabajadores.

- Llevar siempre al **Comité de Seguridad y Salud**, tanto los delegados sindicales como la parte de la empresa, aquellas situaciones que crean ambientes hostiles en materia de acoso sexual, para tomar medidas con prontitud.

Hay que tener presente que el acoso sexual está tipificado como delito en el Código Penal (art. 184). Por lo que si otras medidas previas no han dado resultado esta opción puede utilizarse. En el ámbito laboral, si la víctima es especialmente vulnerable (por edad, enfermedad o situación) esto supone un agravante en el aumento de la pena del acosador.



RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA PREVENIR VIOLENCIA Y ACOSO

Evaluar los riesgos psicosociales

Además de las medidas anteriores, la forma básica de proceder para prevenir situaciones de estas características, es sencillamente cumplir la LPRL y poner en práctica los mecanismos existentes. Uno de ellos es evaluar los riesgos psicosociales en cada empresa. Muchas veces esta evaluación resulta de la demanda de la Inspección de Trabajo, de los Comités de Seguridad y Salud, de la iniciativa de Delegados sindicales, de los Servicios de Prevención Propios, etc., cuando hay quejas, demandas judiciales, y otros indicadores que hablan de que ya han sucedido hechos con contenidos de acoso, violencia, etc. Otras veces se hace la evaluación a la persona, de manera individual, con objeto de valorar la situación particular.

Lo ideal siempre es poner los semáforos antes de que se produzcan accidentes, pero que duda cabe que cuando ya se ha detectado la existencia del problema es inexcusable no tomar ninguna medida.

Aunque parezca obvio, tras realizar la evaluación, hay que poner medidas correctoras y hacer un seguimiento de las mismas en los plazos establecidos. Sin embargo algunas empresas se justifica “hacer algo” con la realización de la evaluación y ahí se da por finalizada la intervención.

Comisiones de control

Establecer de entre los miembros de la empresa comisiones a priori encargadas de la vigilancia, control y detección de factores que pudieran desencadenar este tipo de sucesos, y fueran los encargados además de poner en marcha el protocolo de actuación establecido previamente en la empresa. Es importante que estén integrados representantes de la empresa y de los trabajadores, así como de los servicios de prevención donde los haya.

Estas comisiones pueden tomar la forma de Comisiones de Ética en el trabajo o de Calidad de Vida Laboral, según vayan a centrar su atención en lo que tiene que ver específicamente con las garantías de un trato adecuado o intervención sobre un trato inadecuado.

The background of the page is a detailed, light-colored microscopic image of plant cells, showing various shapes and structures of the cell walls and membranes.

ANEXO

MODELO DE PROTOCOLO TIPO SOBRE ACOSO MORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

PROTOCOLO SOBRE ACOSO MORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

I. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN

En los centros de trabajo los riesgos psicosociales que mayor afectación provocan en los trabajadores tienen relación con las situaciones vividas de acoso moral, sexual y violencia en el trabajo, considerados riesgos que atacan directamente la dignidad de la persona y que conllevan sufrimiento en el trabajador que lo sufre, bajas laborales de larga duración, además de un mayor empobrecimiento en las relaciones interpersonales en las empresas, peor clima laboral y una repercusión negativa importante en la producción.

El siguiente Plan se fundamenta en un planteamiento preventivo, desde la promoción de la salud laboral, queriendo evitar, en lo posible, que disminuyan o no lleguen a darse situaciones, que por no haber intervenido a tiempo, lleguen a deteriorarse de tal modo que desemboquen en cualquiera de las manifestaciones de acoso moral, sexual o violencia en el trabajo.

El Plan en si mismo es una herramienta útil preventiva, desde el punto de vista que informa, sensibiliza, conciencia a todos los trabajadores de la empresa, al tiempo que implementa una estructura a forma de protocolo de actuación, que permite gestionar los problemas de formas adecuadas.

Diversos factores avalan la necesidad de un Plan de estas características en las empresas: los datos estadísticos sobre la incidencia de acoso moral y violencia en el trabajo en empresas de todos los sectores (los estudios al respecto van del 3 al 15%), las condiciones de trabajo y relación contractual no siempre son óptimas, algunas empresas, como las públicas y otras privadas, cuentan con número importante de trabajadores, y factores diversos que desencadenan situaciones de riesgo.

Básicamente el plan trata de favorecer que se cumpla siempre que la dignidad de todo trabajador esté siempre preservada y que no lleguen a producirse comportamientos de acoso moral, sexual o violentos. Y en caso de haberlos no lleguen a cronificarse.

2. FINALIDAD

El Plan de Prevención ante situaciones de acoso moral, sexual y violencia en el trabajo tiene por objeto la puesta en marcha de un protocolo de actuación ante

los posibles casos que puedan darse en esta materia, de manera que siempre haya una intervención de carácter interno en la empresa para resolver la situación problema.

El alcance del Plan ha de abarcar, por principio, a cualquier trabajador de la empresa, independientemente de donde preste sus servicios, de su puesto, categoría, nivel profesional, etc., de modo que pueda acogerse a él cuando crea que está pasando por situaciones de esta índole, y pueda ser subsanada esta situación. Para lo cual, previamente a su implementación, su existencia deberá informarse, difundirse y estar al alcance de cualquiera de los trabajadores.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.**
- Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (2007-2012). Anexo IV. Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Lugar del Trabajo (26 de abril de 2007).
- Convenio Colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la OIT y el Sindicato de la OIT.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- **Notas técnicas del INSHT.**
 - NTP 349: Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo.
 - NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización.
 - NTP 439: El apoyo social.
 - NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.
 - NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.

4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Con objeto de identificar con claridad y poder objetivar actitudes, expresiones y comportamientos que pudieran calificarse de acoso o violencia, se describen algunos conceptos que se consideran básicos y que se recogen, en lo fundamental, de autores reconocidos en estas materias.

4.1 Acoso Moral en el trabajo. (Mobbing).

Situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema mediante comportamientos de hostigamiento y de forma sistemática (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, produciendo en

las víctimas un daño psicológico y físico que a menudo conlleva bajas laborales y en ocasiones el fin anticipado de la vida laboral.

Por tanto, se excluyen como acoso las conductas puntuales y los conflictos que aparecen en un momento determinado.

Son conductas de acoso, entre otras:

- Intentar someter o eliminar a una persona de su puesto de trabajo usando maquinaciones contra ella.
- Desestabilizar emocionalmente a una persona mediante todo tipo de estrategias buscando que ésta ceda.
- Atacar sistemáticamente a una persona criticándole destructivamente cuando realiza su trabajo.
- Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas, gritos o insultos para minarla psicológicamente atacando su dignidad.
- Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral de una persona.
- Sobrecargarla de trabajo con el fin de que fracase al no poder alcanzar el rendimiento necesario o, todo lo contrario, no dejarle desempeñar el trabajo por no darle ninguna tarea.
- Asignar trabajos sin valor o utilidad para quebrarla y acusarle después de falta de rendimiento o pereza.
- Influir en el entorno laboral de esa persona para que sus compañeros estén contra ella.
- Aislarle del resto de compañeros o ubicarle en un lugar impropio para el desempeño de su trabajo.
- Hostigar sistemáticamente a una persona con acusaciones falsas sobre su trabajo.
- Exagerar sus fallos y errores.
- Burlarse o atacar sus creencias religiosas, convicciones políticas o cualquier otra ideología
- Burlarse de su nacionalidad o lugar de origen.
- Decir o hacerle creer que es un enfermo mental o puede llegar a serlo, incitiándole a que se haga una evaluación psicológica.
- Ignorarlo, no tenerle en cuenta.
- No dejarle que se exprese o interrumpirle cuando habla.

Actualmente están descritas hasta 60 formas distintas de acosar, las cuales pueden ser valoradas a su vez en diversas intensidades.

4.2 Acoso sexual en el trabajo.

Es la forma de abuso que incluye el hostigamiento reiterado y continuado hacia una persona, con fines, métodos o motivaciones de naturaleza sexual, ejercido

desde una posición de poder, físico, mental o jerárquico dentro del contexto laboral, que implica subordinación de la persona acosada.

El acoso sexual en el trabajo incluye necesariamente la conducta basada en el sexo, no consentida, afectando a la dignidad del trabajador, de modo que se crea un entorno laboral humillante e intimidatorio.

Incluye todo un repertorio de actitudes y comportamientos que se pueden agrupar en:

- **Verbales:** Insinuaciones verbales y proposiciones.
- **No verbales:** Silbidos, gestos, miradas impúdicas, mostrar imágenes eróticas, etc.
- **Físicas** de diversa índole. Pueden ir desde los roces no consentidos, tocamientos, etc., hasta el intento de violación.
- **Acoso sexual ambiental:** Cuando en el contexto laboral se están dando las condiciones excesivamente tolerantes, donde nadie pone freno a las palabras y actos humillantes que son generales y no atacan específicamente a alguien, pero que son el caldo de cultivo para que pueda haber uno o más casos de acoso sexual por interpretar que se permite.

4.3 Acoso en el trabajo por razones ideológicas, religiosas, sindicales o políticas.

Todos aquellos comportamientos discriminatorios que excluyen a una persona por motivo de su adscripción a una organización, ideología determinada, para obstaculizar que pueda ejercer su función, traduciéndose en acciones que desacreditan o difaman su práctica sindical, política o religiosa. (Incluiría cualquier ideología).

CLASES DE ACOSO

El acoso moral, sexual o discriminatorio puede darse en distintos niveles:

- **Descendente:** Cuando la persona que acosa está por encima en el nivel jerárquico de la empresa (un jefe, director, etc...).
- **Horizontal:** Cuando acosador y víctima pertenecen al mismo nivel jerárquico (compañeros de un mismo servicio, de igual rango, por ejemplo).
- **Ascendente:** Cuando la persona a la que se acosa pertenece a un nivel jerárquico superior que el acosador.

Por tanto, cualquier persona que pertenezca a la empresa podría acogerse a este protocolo, independientemente del puesto de trabajo que ocupe.

4.4 Violencia en el trabajo.

Todo incidente en el que un trabajador es amenazado, agredido, física o psíquicamente, por o en circunstancias relacionadas con el trabajo, susceptible de poner en peligro su seguridad, salud o su bienestar.

El repertorio de comportamientos violentos es muy variable: patadas, empujones, puñetazos, destrucción de objetos o propiedades de otro, robos, insultos, gritos, gestos peyorativos, apodosos despectivos, etc.

Los tipos de violencia que pueden darse dentro del ámbito laboral:

- **Tipo I:** Las personas que ejercen la violencia no tienen relación directa ni indirecta con la víctima, pero se producen en el trabajo. Ejemplo: atracar.
- **Tipo II:** Es la violencia que ejercen personas que no trabajan dentro de la empresa, pero tienen relación en cuanto que son usuarios, clientes de los servicios de esa empresa. Los hechos violentos se producen mientras se ejerce el trabajo: profesionales que trabajan con público, profesores públicos con alumnos, policías con ciudadanos, etc.
- **Tipo III:** El causante del hecho violento pertenece a la empresa, se realiza con motivo o en relación del trabajo y la víctima es un trabajador de la misma.

DEFINICIONES

- **Mediador:** Se refiere a la persona que hace la función de alentar a las partes en la resolución del problema, por medio de alternativas o acuerdos posibles.
- **Persona demandante.** Trabajador que denuncia unos hechos, situación y persona/s al considerarse objeto de acoso o violencia en el trabajo.
- **Persona demandada:** Persona respecto a la cual se ha formulado un alegato de acoso o violencia en el trabajo.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

5.1. Inicio del procedimiento

La primera actuación que se ha de realizar para que se ponga en marcha el protocolo de actuación es que el trabajador que se considere afectado por cualquiera de los riesgos psicosociales laborales descritos exponga por escrito

su queja. Para ello se cumplimentará un modelo estandarizado llamado “Registro de Riesgos Psicosociales”, que podrá rellenar la persona afectada y que firmará.

Todas las partes que tengan responsabilidad en el procedimiento tendrán una copia, incluido el afectado.

5.2. Comisión de riesgos psicosociales

La recepción de esta queja, para su posterior resolución, es la Comisión de Riesgos Psicosociales, encargada de valorar e intervenir en el problema, que estará formada por miembros de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, especializados en Ergonomía y Psicología Aplicada, (si los hay), por miembros elegidos de entre los integrantes del Comité de Seguridad y Salud, y en cualquier caso se integrarán miembros de la empresa y delegados sindicales de las distintas Secciones. Podrán incluirse, a efectos prácticos, Técnicos de Salud Laboral de las organizaciones sindicales, que podrán asesorar, aunque no votar ni decidir sobre el caso concreto.

5.3. Trabajo de la Comisión. Funciones

La Comisión valorará en cada caso concreto cual es la información previa que se necesita para poder tener un juicio objetivo al respecto, lo que incluirá, necesariamente, entrevistar a la persona afectada, al supuesto agresor o acosador, a compañeros del afectado, a los inmediatos superiores, y a quienes se considere que pueda ser necesario para establecer la vía de actuación.

Cuando la Comisión valore que la queja no corresponde a un caso de acoso moral, sexual o violencia en el trabajo, y por tanto que no hay contenido, es un conflicto puntual, o tiene cualquier otra naturaleza, se archivará y se comunicará al demandante, aclarando los argumentos y transmitiendo que no es competencia de esta Comisión.

Para que quede constancia de este hecho la Comisión rellenará un protocolo de “Hoja de cierre del proceso de Riesgos Psicosociales”, donde se exponga el motivo del cierre.

6. VÍAS PARA LA INTERVENCIÓN Y RESOLUCIÓN

Para intervenir en la resolución de este tipo de conflictos se tendrá en cuenta el principio de responsabilidad interna, por el que se intentará poner medios de solución intra empresa, en primera instancia. (Aunque, lógicamente, el procedimiento no evita el derecho de cualquier trabajador a interponer una demanda judicial, paralela o posterior al proceso interno si lo cree conveniente).

6.1. Vía Informal

Esta vía plantea responder a las quejas en materia de acoso o violencia en el trabajo, en primer lugar, como alternativa a las legalmente vigentes para la resolución de conflictos.

Un miembro de la Comisión, elegido en cada caso, en la fase posterior a la recopilación de información, valorará con el demandante la posibilidad de llevar a cabo estrategias de actuación para enfrentarse a la situación del problema, si es que esto es posible, respecto a la persona demandada.

Podrán llevarse actuaciones en las que pudiera ayudarse / acompañarse de los representantes sindicales.

La persona demandante podrá solicitar información y asesoramiento por parte de sus superiores jerárquicos, de manera extraoficial y privada. Este superior expondrá las posibles maneras de resolver la queja, a través del Servicio de Prevención, conciliando directamente posturas entre demandante y demandado, y siempre por separado.

Los Delegados de Prevención en cualquier caso asesorarán sobre derechos del trabajador, posibilidades de actuación, información sobre recursos que no posea el demandante, además de cualquier intervención que considere oportuna para favorecer la salud de ese trabajador.

Si como resultado de todo lo anterior se viera que no es procedente, que no ha surtido el efecto esperado, y en definitiva que no se ha resuelto el problema, la persona demandante se acogerá a la vía formal u oficial de resolución. (En cualquier caso, la vía informal no debería de sobrepasar, en principio, más de 30 días).

6.2. Vía Formal

Cuando las partes no logran, en primera instancia, llegar a un acuerdo, o se ha valorado que la naturaleza del problema no da lugar a llevar a cabo la vía informal, se iniciará la vía formal, por la que el demandante llevará toda la actuación a través del especialista de Psicología del Servicio de Prevención propio (en el caso de no haberlo, la persona que la comisión nombre al efecto), el cual valorará la situación y propondrá una de estas alternativas de resolución, según las características de cada caso:

- a)** El especialista tendrá entrevistas con el demandante y demandado, por separado, o en conjunto si así lo aceptan ambos, intentando conciliar posiciones y dar alternativas de actuación a cada parte. En el caso de que no haya

conciliación, el especialista emitirá una opinión que notificará a la dirección mediante un informe escrito y donde planteará una serie de recomendaciones fundamentadas desde el punto de vista técnico, de la normativa vigente, y de la protección de la seguridad y salud del trabajador. Será importante que esta alternativa tenga una duración corta de días.

- b) El especialista se entrevistará individualmente con el superior jerárquico, con la persona demandada, persona demandante y personas claves en los mismos términos que el punto anterior. Después, con la información obtenida, se realizará un informe con recomendaciones sobre qué medidas sea conveniente adoptar, (razonadas) que se entregarán a la dirección. Período determinado no muy largo.
- c) El especialista propondrá una evaluación de riesgos psicosociales al centro al que pertenece el demandante y demandado, a ser posible, que incluya un método cuantitativo y cualitativo, según las características de cada caso. Se facilitará que estén incluidos en la evaluación, los trabajadores que estén de baja laboral, sobre todo si el motivo de esa baja este relacionado con el trabajo. Los resultados de dicha evaluación, así como las medidas correctoras y los plazos para lograrlas llegarán a la Dirección, a la Comisión y al Comité de Seguridad y Salud. Plazo determinado. Esta alternativa podría ser única o ser paralela a cualquiera de las otras dos.

En cualquiera de las 3 alternativas de la vía formal, las recomendaciones podrían recaer sobre el demandante, demandado, sobre los superiores jerárquicos de esos trabajadores y sobre la organización / gestión de todo el centro empresarial. En cualquier caso, podrían ser:

- **Para el demandante:** medidas cautelares durante el proceso de valoración, derivación al Servicio de Prevención, a los recursos de salud generales, entre otros.
- **Para el demandado:** medidas de formación, advertencia, traslado, apertura de expediente disciplinario y su correspondiente sanción, entre otros.
- **Para los superiores jerárquicos:** formación en comunicación, habilidades sociales, resolución de conflictos; estilos de liderazgo y gestión de recursos materiales y humanos.
- **Para la Organización:** rediseño de puestos de trabajo, reasignación de recursos humanos, clarificación de roles y funciones a desempeñar por parte de los trabajadores, propiciar canales de comunicación, rediseñar sistemas de incentivación y carreras profesionales.

A partir de aquí la Dirección informará a las partes implicadas, en plazo corto, de las medidas que se van a adoptar en cada caso.

La Comisión realizará un seguimiento para comprobar que las medidas se están llevando a cabo y por tanto se ha restituido la dignidad del trabajador, hecho fundamental para que su salud desde el punto de vista psíquico y social pueda restablecerse.

7. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

- En cualquiera de los procesos o vías que incluye el procedimiento, la persona demandante o los testigos, los informantes trabajadores o jerárquicos, no podrán ser en ningún caso objeto de represalia, intimidación, sufrir coacción o discriminación. Si así fuera sería motivo de expediente disciplinario. Es decir, siempre que no hubiera sido fraudulenta la queja, se respetará íntegramente a las personas implicadas.
- Se aplicará igualmente el principio anterior cuando la evaluación no haya dado lugar a la constatación de los hechos. Si es así se realizará un seguimiento de las condiciones de trabajo de esos trabajadores para evitar que se den situaciones de acoso o violencia en el trabajo.
- De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario debe garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A todos los efectos este protocolo de actuación supone una medida preventiva que facilitaría el cumplimiento de la Ley, implica a los mandos y Dirección en la responsabilidad de la salud laboral y beneficia a todos.

HOJA COMUNICACIÓN RIESGO PSICOSOCIAL

(Acoso moral, Acoso sexual, Violencia en el trabajo)

DATOS TRABAJADOR INFORMANTE

FECHA:

NOMBRE Y APELLIDOS TRABAJADOR INFORMANTE:

Categoría profesional:

Puesto de trabajo:

Departamento:

Empresa:

DIRECCIÓN:

TELEFONO DE CONTACTO:

NOMBRE Y APELLIDOS DEL SUPERIOR INMEDIATO DEL TRABAJADOR
INFORMANTE:

DESCRIPCIÓN RIESGO (Situación, personas implicadas, fecha inicio de la
situación,...)

FECHA Y FIRMA TRABAJADOR
INFORMANTE

HOJA DE SEGUIMIENTO Y CIERRE DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A: ACOSO MORAL, SEXUAL, VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Si la situación es constitutiva de delito conforme a lo establecido en la **Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal**, la Comisión de riesgos psicosociales no valorará la queja y se acudirá directamente a la vía formal.

VIA INFORMAL / VÍA FORMAL

NOMBRES Y APELLIDOS MIEMBROS COMISIÓN

SEGUIMIENTO

FECHA Y ACTUACIONES

FECHA Y ACTUACIONES

FECHA Y ACTUACIONES

MOTIVO CIERRE PROCESO

- Falta de contenido
- Conflicto puntual
- Acuerdo informal entre las partes
- Acuerdo informal con intervención mandos
- Otros
- Final vía formal

BIBLIOGRAFÍA

- Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- NTP 476. INSHT. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.
- NTP 489. INSHT. Violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 507. INSHT. Acoso sexual en el trabajo.
- Repertorio de Recomendaciones prácticas sobre violencia en el lugar de trabajo. OIT. Ginebra. 2003
- Criterio Técnico 69/2009. Inspección de Trabajo y la Seguridad Social en materia de violencia y acoso en el trabajo.
- FACTS nº 23. Hostigamiento en el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- FACTS nº 24. La violencia en el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. UGT Confederal.
- M. Irigoyen. El acoso moral en el trabajo: el maltrato psicológico en la vida cotidiana. Paidós. 2001.
- González de Rivera y Revuelta. J.L. El maltrato psicológico. Espasa. 2005.
- Qué es y cómo actuar ante el acoso en el trabajo. Escuela de Relaciones Laborales. UCM. Julio Fernández Garrido.