

VIOLENCIA LABORAL EN EL TRABAJO Y SUS MANIFESTACIONES



OBSERVATORIO PERMANENTE DE RIESGOS
PSICOSOCIALES

Cómo gestionar la violencia en el trabajo, desde
meros conflictos hasta conductas más graves como el
acoso moral.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
CONFLICTOS LABORALES.....	5
VIOLENCIA EN EL TRABAJO.....	10
ACOSO LABORAL (MOBBING).	22
PREVENCIÓN DEL ACOSO MORAL.....	37
PROPUESTAS SINDICALES DE PREVENCIÓN FRENTE AL ACOSO MORAL	48
CONCLUSIONES	57
ANEXOS	59
ANEXOS.	71

INTRODUCCIÓN.

El incremento de la violencia en los centros de trabajo parece ser una realidad cotidiana, pero obviada. A menudo ni se entiende, otras veces no se aborda porque "molesta", optando por la solución fácil: **apartar** a las personas que resultan conflictivas en el ambiente de trabajo.

La divulgación de los temas sobre mobbing en los medios de comunicación, y una sociedad cada vez más adicta a frases y tópicos, puede llevar a los trabajadores a identificar comportamientos durante un conflicto interpersonal en el trabajo como mobbing no teniendo porque serlo. Por tanto, ante situaciones difíciles de identificar como el mobbing, conviene delimitar bien el campo de acción y, definir y confrontar la situación.

Es necesario tomar conciencia de que el mobbing es una realidad visible en el mundo laboral que es necesario evaluar y eliminar.

Para ello, es conveniente tener en cuenta que, para evaluar el mobbing y su diferencia con un conflicto interpersonal no reside tanto en el tipo o en el modo en cómo se producen estas conductas, sino que fundamentalmente se trata de una cuestión de **frecuencia, de duración e intencionalidad** de las conductas hostiles,

Frente a la concepción dominante en los medios de comunicación y la creencia de algunas organizaciones, de que el acoso moral es un problema de personalidad de la víctima o del acosador, nuestra aproximación sitúa el acoso moral como un **problema derivado de la organización del trabajo**; junto a soluciones individuales como la indemnización del daño, se propone la **prevención y por tanto un cambio de las estrategias empresariales** hacia una **organización del trabajo más equitativa y democrática**.

Las actuales estrategias empresariales de organización del trabajo, apoyadas por la desregulación de las condiciones de trabajo, junto con el hecho de que las estrategias empresariales de organización del trabajo imponen **condiciones de trabajo diferentes y desiguales** en una misma empresa y establecen la **competitividad individual** como forma de relación entre la población trabajadora. Ello impide la ayuda y el apoyo entre compañeros y unas relaciones sociales saludables, que es la única recompensa (junto con el salario) que tienen una gran proporción de trabajadores.

El acoso moral se manifiesta en ambientes de trabajo donde reinan la desorganización y la incompetencia, en estructuras bajo el mando de personas con poca capacidad de dirección, inseguras y con escasos conocimientos o donde se practican métodos de trabajo antojadizos.

El Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el trabajo se hace eco de la diversidad de situaciones que se presentan en la realidad laboral y, por ello, reconoce que el acoso y la violencia puede afectar potencialmente a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, sin importar el tamaño de la empresa, su campo de actividad o la modalidad del contrato o de la relación de empleo. No obstante, reconoce también que ciertos grupos y sectores pueden tener mayor riesgo y que, en la práctica, no todos los lugares de trabajo ni todos los trabajadores se ven afectados.

Las consecuencias que pueden derivar para la salud laboral de los trabajadores han llevado a que los problemas de acoso y violencia se tengan en cuenta en relación a la Estrategia comunitaria sobre seguridad y salud en el trabajo

En cuanto a las definiciones adoptadas en el Acuerdo, el **acoso** se produce cuando uno o más trabajadores o directivos son maltratados, amenazados o humillados, **repetida y deliberadamente**, en circunstancias relacionadas con el trabajo. Por su parte, **la violencia** se produce cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo.

Esta guía pretende hacer una reflexión sobre las diferencias y similitudes sobre un factor de riesgo psicosocial tan importante como es la violencia en el trabajo- en cualquiera de sus manifestaciones- . Al mismo tiempo pretende ser una herramienta útil y práctica sobre cómo reconocer dichos fenómenos y como combatirlos por eso, la presentamos con un lenguaje claro y sencillo- lejos de tecnicismos- con la intención de orientar y ayudar a todos aquellos trabajadores y delegados de prevención, o representantes de los trabajadores, a reconocer, identificar y concretar los comportamientos hostiles.

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el trabajador sufra abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Asimismo se reconoce cada vez más que la violencia psicológica personal se ejerce muchas veces mediante un comportamiento repetido, de un tipo que, en sí mismo, puede ser relativamente poco importante pero que, al acumularse, puede llegar a ser una forma muy grave de violencia. Si bien puede bastar un único incidente, la violencia psicológica consiste a menudo en actos repetidos, indeseados, no aceptados, impuestos y no correspondidos, que pueden tener para la víctima un efecto devastador.

CONFLICTOS LABORALES.

Un 66 %¹ de trabajadores declara que en su centro de trabajo se producen situaciones de conflicto y/o tensión entre compañeros como consecuencia de una deficiente organización en las tareas. Un 10% considera estas situaciones habituales, mientras que un 50% dice que se producen frecuentemente en su trabajo

Siempre es una posibilidad latente el que, en una oficina o cualquier otro ámbito relacionado con lo laboral, -donde las relaciones se cruzan constantemente, donde el desempeño de una persona suele tener un importante efecto sobre el desempeño de otra persona -que se produzca la aparición de conflictos, aun cuando se están haciendo todos los esfuerzos posibles para evitar cualquier tipo de confrontación

¿QUÉ ES UN CONFLICTO LABORAL?

Los conflictos están vinculados a la naturaleza del ser humano, a las relaciones sociales ; aparecen cuando las personas perciben que sus necesidades son incompatibles.

Cuando hablamos de conflicto siempre pensamos en situaciones negativas, luchas, desacuerdos, etc. sin embargo, los conflictos pueden suponer una oportunidad de cambio, al diálogo, y cooperación, siempre y cuando se gestionen con eficacia.

Para ello, debemos tener en cuenta que ningún conflicto es y debe tratarse de la misma manera y que él no enfrentarse a ellos o evitarlos no hace que desaparezcan sino que se perpetúen en el tiempo.

¿Qué hace que aparezca un conflicto?

Hay una serie de elementos presentes en la aparición de un conflicto:

- Existencia de posiciones, intereses y necesidades enfrentadas.
- Necesidad de la intervención y/o percepción de dos o más partes.
- Existencia y/o aparición de emociones: frustración, tensión, enfado....

El conflicto es una contraposición y confrontación de posiciones, intereses y necesidades percibidas por las partes como incompatibles y cuyo origen se debe a la interacción social

¹ Datos obtenidos del trabajo de campo del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales sobre una muestra de aproximadamente 4000 trabajadores.

¿Noción de conflicto?

El conflicto es primordialmente un problema de percepción, pudiendo encontrar que una de las partes afectadas no percibe que la otra le afecta negativamente.

Los efectos negativos que conlleva un conflicto son:

- Producen descontento, tensión, hostilidad, pudiendo desencadenar en estrés.
- Incrementa las diferencias entre las partes.
- Bloquea y dificulta la comunicación.
- Aumenta las diferencias: se tiende a ver al otro como un rival, como un enemigo.
- Conduce a comportamientos destructivos.

TIPOS DE CONFLICTO.

Podemos hablar de diferentes tipos de conflictos según sea su causa:

- ✚ Según las partes implicadas: podemos encontrar:
 - **Conflicto intrapersonal:** el origen del conflicto se encuentra en la propia persona debido a valores contradictorios....por ejemplo: se nos pide en el trabajo que realicemos algo que va en contra de nuestras creencias.
 - **Conflicto interpersonal:** en el que intervienen varias partes, por ejemplo que conflicto que se produce entre un jefe y un subordinado.
 - **Conflicto intragrupal:** el que tiene lugar entre los miembros de un grupo.
 - **Conflicto intergrupalo:** tiene el origen en las diferencias existentes entre miembros de grupos diferentes.
 - **Conflicto interorganizacional:** conflictos entre dos o más organizaciones.
- ✚ Según las causas del conflicto:
 - **Conflicto de relación:** suelen deberse a una falta de comunicación.
 - **Conflicto de información:** se produce entre personas que manejan información falsa o errónea.
 - **Conflicto de intereses:** las partes perciben que la única manera de satisfacer las necesidades pasa por obstaculizar los intereses del otro.
 - **Conflictos estructurales:** se deben a la desigualdad de roles.
 - **Conflictos de valores:** cuando una de las partes intenta imponer un sistema exclusivo de valores.
- ✚ Según la naturaleza:
 - **Conflicto desplazado.**
 - **Conflicto mal atribuido:** cuando los sujetos experimentan el conflicto pero no lo perciben como tal.
 - **Conflicto falso.**
 - **Conflicto verídico.**
 - **Conflicto contingente.**

- ✚ Según el efecto que produce:
 - **Constructivo:** cuando el acuerdo al que llegan las partes resulta satisfactorio.
 - **Destructivo:** conflictos sin solución aparente.

¿Cómo se puede resolver un conflicto?

Tenemos que hacer una diferencia entre resolver un conflicto y, gestionar un conflicto.

Resolver implica la reducción y eliminación del conflicto o de las situaciones que lo pueden generar; mientras que hablamos de **gestionar** cuando diseñamos estrategias para minimizar los efectos del conflicto pero no se elimina la causa que lo produce.

Los conflictos que no se abordan tienden intensificarse o empeorar y pueden destruir la comunicación y las relaciones de los trabajadores; por ello, para resolverlos podemos acudir a cuatro estrategias:

Negociación: las partes enfrentadas buscan juntas una solución que sea satisfactoria para todos.

Arbitraje: se opta porque la disolución del conflicto se delega a un tercero que debe ser neutral e imparcial.

Conciliación es una negociación en presencia de un tercero que se encarga de reunir a las partes para hablar, desempeñando un papel pasivo.:

Mediación: es el procedimiento en el que un tercero imparcial que no tiene facultades de decisión ayuda a las partes a resolver los conflictos. El mediador no puede tomar ninguna decisión siendo las partes las que establecen los acuerdos para solucionar el problema.

¿Qué se debe hacer para resolver los conflictos?

Debe hacerse	No debe hacerse
Considerar los conflictos algo natural Abordar los conflictos cuanto antes Tratar en primer lugar de comprender el problema y en segundo lugar de hacerse entender Escuchar atentamente para entender bien el problema Formular preguntas abiertas Determinar cuáles son los problemas, los intereses y las reacciones personales Presentar los argumentos en primera persona Reconocer las reacciones emocionales como un elemento válido Centrarse en el problema y no en la persona Mantener una actitud abierta para encontrar soluciones creativas Determinar los puntos de acuerdo y realizar el seguimiento	Evitar los conflictos, ya que de ese modo se agudizarán Hacer suposiciones, emitir juicios o culpabilizar Ignorar los intereses de cada una de las partes Atacar a la persona que tiene la palabra Interrumpir a la persona que tiene la palabra Permitir que las emociones dominen el diálogo Centrarse en rasgos de la personalidad que no se pueden cambiar Imponer sobre los demás valores y convicciones personales Dar por supuesto que se ha entendido el mensaje que se quería transmitir Imponer un acuerdo

Tipos de factores que causan problemas en el ambiente de trabajo

- Pobre comunicación
- Sorpresas ó malos entendidos
- Dificultad para entender la razón de las decisiones.
- Desarrollo de rumores
- Recursos involucrados
- Desacuerdo con la persona que hace las cosas.
- Tensión por la carencia o por lo inadecuado de recursos.
- Conflicto de valores y acciones
- Cuando nos anclamos en nuestra manera de pensar.
- Problema de liderazgo
- Inconsistencia
- Carencia
- Inflexibilidad

Técnicas para evadir o resolver conflicto

- ✓ Reconocer el conflicto.
- ✓ Establecer metas.
- ✓ Establecer comunicación frecuente.
- ✓ Comunicar las preocupaciones.
- ✓ No impedir que hayan desacuerdos.
- ✓ Mantener el ego fuera de los estilo de manejo.
- ✓ Mantenerse creativo.
- ✓ Discutir las diferencias abiertamente.
- ✓ Proveer información cuando se necesite

Algunas estrategias para minimizar el conflicto:

- ↻ Revisar constantemente la descripción del trabajo.
- ↻ Periódicamente reunirse con los trabajadores.
- ↻ Regularmente realizar informes que incluyan: logros, controversias, necesidades, planes, etc.
- ↻ Dotar de diferentes métodos que atiendan las necesidades del personal
- ↻ Desarrollo, implementación y seguimiento de políticas y procedimientos.
- ↻ Regularmente realizar reuniones periódicas para comunicar iniciativas y estatus del programa.
- ↻ Contar con la participación y sugerencias de los trabajadores.

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

¿Qué es la violencia en el lugar de trabajo?

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.

La variedad de comportamientos que pueden ser incluidos en la categoría 'violencia en el trabajo' es amplia; la línea que separa a los comportamientos aceptables es a veces tan difusa y la percepción, en diferentes contextos y culturas, de lo que constituye violencia en el trabajo es tan diversa, que implica un enorme desafío para describir y definir este fenómeno.

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 del lugar de trabajo.

- **Violencia física:** Es el empleo de la fuerza física contra 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 praxis; por ello es muy difícil clasificar las distintas formas de violencia. En la lista siguiente presentamos algunos términos necesarios a la hora de trabajar y eliminar fenómenos relacionados con la violencia:

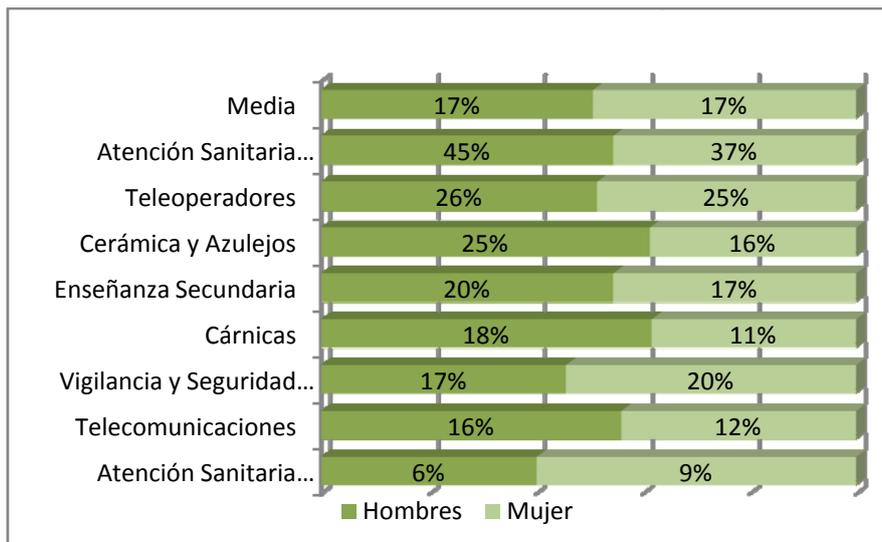
- **Agresión/ataque:** Comportamiento intencionado que daña físicamente a otra persona. Se incluye la agresión sexual.
- **Abuso:** Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona.
- **Intimidación/atropello:** Comportamiento ofensivo y repetido en el tiempo, con intentos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o minar a un empleado o grupo de empleados.
- **Acoso:** Conducta no correspondida ni deseada que se basa en la edad, discapacidad, condición de seropositivo, circunstancias familiares, sexo, orientación sexual, género, raza, color, idioma, religión, creencias u opiniones políticas, sindicales u otras, origen nacional o social, asociación con una

minoría, propiedad, nacimiento u otra condición, y que afecta a la dignidad de los hombres y mujeres en el trabajo.

- **Acoso sexual:** 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.
- **Acoso por razón de sexo:** cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.²
- **Acoso racial:** Toda conducta amenazadora, no correspondida ni deseada, que se basa en la raza, color, idioma, origen nacional, religión, asociación con una minoría, nacimiento u otra condición, y que afecta a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo
- **Amenaza:** Promesa de recurso a la fuerza física o al poder (es decir, la fuerza psicológica), que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.
- **Víctima:** La persona que es objeto del acto (o actos) de violencia o de los comportamientos violentos antes descritos.
- **Autor:** La persona que comete los actos de violencia o incurre en los comportamientos violentos antes escritos.

Hablamos de violencia en el trabajo cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas al trabajo (Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el trabajo).

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



² Art 7 LEY Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres

¿A qué se debe la violencia laboral?

Algunas líneas de investigación plantean el estrés como una causa primordial de violencia. Es verdad, que algunos agentes estresores o factores de estrés se refieren a condiciones de trabajo: medio ambiente o incidentes dentro del mismo, que tienen como resultado reacciones psicológicas como la tensión e irritación, cuyo aumento ocasiona un aumento en la ansiedad y una disminución de la autoestima, que a su vez causa un incremento de los síntomas depresivos.

La violencia en el trabajo puede adoptar contextos muy diferenciados, no toda la violencia experimentada en el lugar de trabajo tiene que estar relacionada con factores laborales o con personas relacionadas con el trabajo, también puede provenir de agresores incidentales, de agresores relacionados ocasionalmente con el trabajo. Atendiendo a estas consideraciones, se distinguen tres tipos de violencia:

- ➔ **Violencia tipo I, violencia externa.** Quienes la ejercen no mantienen ninguna relación laboral con el trabajador agredido. (Ej: Ocurre en los casos de robo. Este tipo de violencia suele ser prevalente en lugares de trabajo en los que existen transacciones económicas en dinero 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. (ej: ocurren 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 de órdenes efectuadas por los mandos. En estos casos, el agresor puede ser tanto un superior o 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.

¿Qué Motivo origina las conductas agresivas?

La conducta agresiva es multicausada y puede tener su origen en causas muy diferentes y en especiales combinaciones de ellas.

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. Estos datos indican que el riesgo de desarrollar conductas agresivas es mayor en unas personas que en otras, independientemente de los contextos o situaciones.
- **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 se aprenden y se ejercitan y según los resultados obtenidos se generalizan en mayor o en menor medida. Lo que se aprende es cuándo, a quiénes y cómo ejercer la agresividad. 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. El reaprendizaje de otras conductas para la obtención de sus objetivos puede enseñarle medios menos agresivos y socialmente más integrados.

La conducta social de agresividad es una compleja combinación de ambos tipos de factores. Pero, ¿qué origina una situación de violencia en el contexto laboral?

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

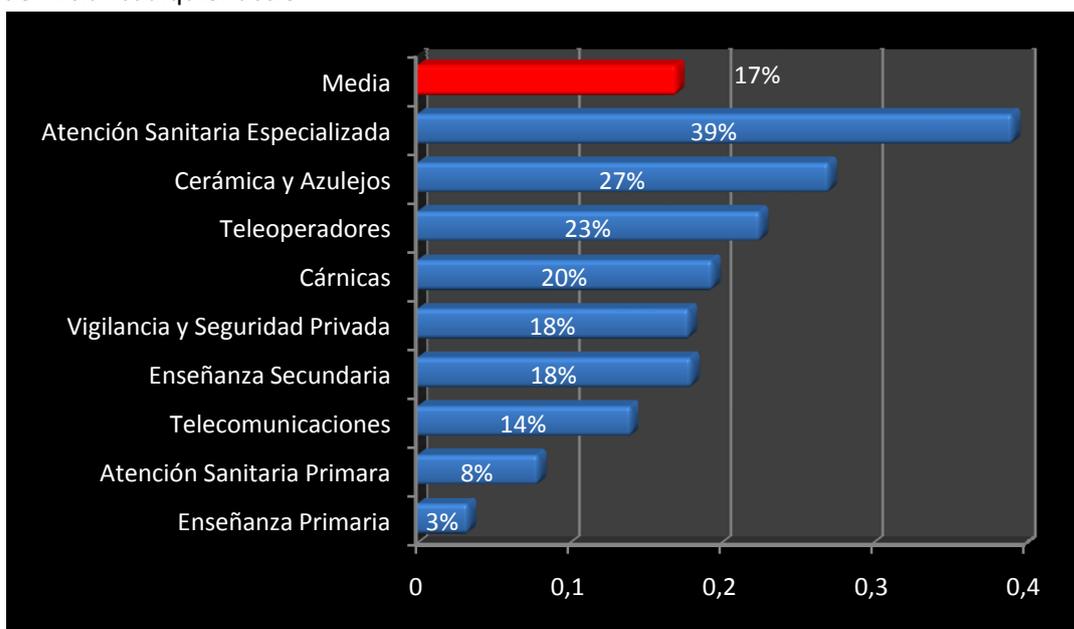
- **Procedentes del entorno.** Economías inestables, zonas deprimidas, zonas criminógenas. En estos contextos la inseguridad es un problema generalizado y su extensión al medio laboral es el resultado de un proceso de contagio.
- **Procedentes del medio de trabajo.** Mandos agresivos, presiones excesivas 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.
- **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.

¿Existen actividades más propensas a la violencia?

Aunque no hay ninguna profesión o situación laboral exenta de los problemas de la violencia física hay algunos puestos que presentan un mayor riesgo:

- *Manejo de moneda:* todo tipo de cajeros, cobradores de diferente tipo, trabajadores de centros con movimiento de dinero.
- *Trabajadores de inspección o vigilancia:* policías, inspectores de trabajo, etc.
- *Trabajadores con sujetos problemáticos o conflictivos:* prisiones, psiquiátricos, etc.
- *Los que trabajan solos:* Quienes trabajan solos corren riesgos especiales de sufrir ataques físicos o sexuales. Como por ejemplo el personal de enfermería que trabaja de noche o a domicilio, o hace su trabajo en soledad o en relativo aislamiento corren por ello un mayor riesgo de violencia. Ej: taxistas, visitantes domésticos, trabajadores de reparaciones, trabajadores de gasolineras, etc.
- *Los que trabajan en contacto con el público:* Un gran número de ocupaciones, conllevan el contacto con el público. La exposición al público genera riesgos de violencia cada vez mayores. Ej: educación, salud, trabajadores sociales, etc.
- *Los que trabajan en horarios poco frecuentados.* El trabajo nocturno es especialmente susceptible de sufrir algunas de las formas de violencia. Ej: trabajadores de la limpieza o de mantenimiento.

Para evaluar completamente la importancia de las situaciones de especial riesgo en los distintos lugares de trabajo, hemos de hacer un análisis de la existencia real de estas situaciones en cada lugar de trabajo y en cada categoría profesional y cada puesto de los trabajadores. Ésta es una condición esencial para intervenir de manera dirigida y eficaz antes de iniciar cualquier acción.



CUADRO ELABORACIÓN PROPIA DATOS DEL OBSERVATORIO PERMANENTES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

¿PERO, QUÉ EFECTOS TIENE LA VIOLENCIA LABORAL

Las víctimas de agresiones reales pueden necesitar ayuda psicológica para manejar los efectos de la situación vivida y experimentada. Los efectos de la violencia laboral dependen principalmente del tipo de violencia sufrida, ya que las consecuencias no suelen ser las mismas en el caso de violencia externa, de servicios u organizacional.

Generalmente los efectos más traumáticos ocurren cuando se es víctima de una violencia externa y se ha sido objeto de algún atraco o asalto con intimidación personal y riesgo de la propia vida por arma blanca o de fuego. Este tipo de acontecimientos suelen ser altamente traumáticos y pueden dejar secuelas considerables que invaliden durante un periodo para la realización del trabajo. En algunos casos, por la violencia de la situación o el riesgo personal apreciado, las consecuencias pueden desarrollar el síndrome de estrés postraumático.

¿QUÉ ES SÍNDROME DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO?

El síndrome de estrés postraumático consiste en la pervivencia de los momentos traumáticos vividos sin que la persona pueda controlar sus efectos, de forma que en determinados momentos vuelven a aparecer los recuerdos y las emociones ligados a los episodios críticos, produciéndose un estado de ansiedad que puede llegar al pánico.

Las personas con síndrome de estrés postraumático sufren un menoscabo importante del funcionamiento cognitivo, aunque no sea de forma permanente. Es una secuela que puede tener un largo periodo de recuperación y que puede ser activada en los momentos más imprevistos debido a asociaciones entre lo sucedido y particulares estímulos concretos.

En cuanto a la violencia de segundo tipo o violencia de servicios, una de las secuelas más habituales es el burnout o desgaste profesional cuando es muy frecuente. La interacción con los clientes con demandas emocionales a las que es muy difícil de atender adecuadamente y que están fuera del alcance de las propias posibilidades o responsabilidades puede generar el síndrome de desgaste profesional, burnout, pues el trabajador puede defenderse de las mismas distanciándose emocionalmente del servicio que presta, convirtiendo su trabajo en una tarea fría, distante y pasiva para evitar problemas.

Por lo que respecta a la violencia de tipo III o relacional, normalmente tiene como consecuencia la aparición de un clima sociolaboral conflictivo que posibilita la insatisfacción, el absentismo y la rotación del personal.

¿QUÉ CONSECUENCIAS TIENE LA VIOLENCIA LABORAL

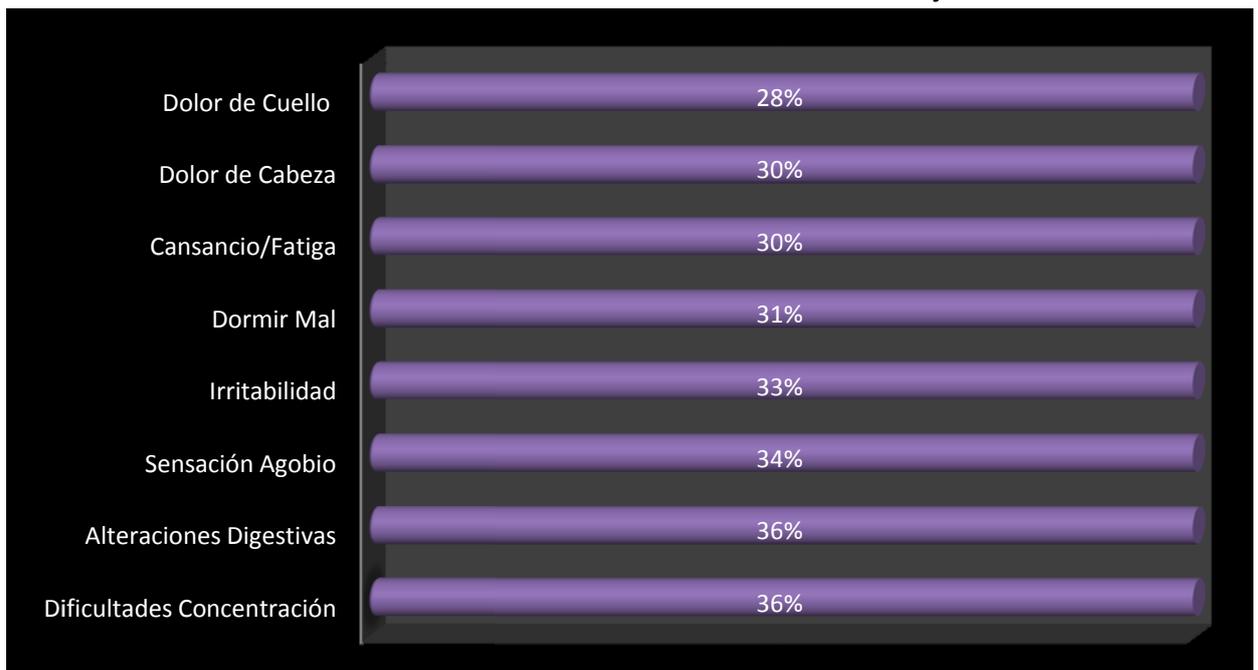
Los costes de la violencia tienen diferentes niveles de consecuencias:

- *Consecuencias individuales.* Los efectos de la violencia sufrida no son sólo momentáneos o correspondientes al tiempo de la recuperación física de los posibles traumas físicos sufridos, en muchos casos se producen secuelas que producen patologías

La violencia laboral produce **consecuencias físicas y psíquicas** en sus víctimas, alterando tanto su rendimiento como su integridad social. Este estado de vulnerabilidad e inseguridad se refleja en cuadros de ansiedad, irritabilidad, tensión, depresión, desgano, incapacidad para concentrarse, dolor de cabeza, fatiga crónica, además de enfermedades de origen psicosomático como alergias y trastornos gastrointestinales

- *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.

Síntomas relacionados con la violencia en el trabajo.



CUADRO ELABORACIÓN PROPIA DATOS DEL OBSERVATORIO PERMANENTES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

¿PODEMOS PREVENIR LA VIOLENCIA?

Lo principal es centrarse en los factores específicos inductores de violencia en el trabajo, por ello hemos de recurrir a tres tipos de medidas, referentes al entorno, a la organización del trabajo y a las personas.

 **Relativos al entorno.** crear medidas que dificulten el ejercicio de la violencia creando zonas que desanimen a ejercer acciones violentas y agresivas. Para ello es conveniente que los lugares donde puede ejercerse una violencia de tipo I, o violencia externa, tengan algunas características particulares:

- Estén claramente iluminados de forma que se pueda identificar a los agresores.
- Tengan controles de seguridad o zonas de seguridad que dificulten el acceso a los mismos.
- Controlar la acumulación del dinero efectivo con recogidas periódicas
- Monitorizar las zonas de mayor riesgo.
- Ubicar a los trabajadores de riesgo en zonas de seguridad o con acceso fácil a zonas de seguridad.
- Disponibilidad monetaria limitada de los trabajadores de riesgo.
- Comunicar a los clientes la existencia de medidas de seguridad.

 **Relativos a la organización del trabajo**

- Evitar la sobrecarga cuantitativa del trabajo
- Evitar los momentos de ritmo de trabajo excesivo
- Adecuar las plantillas al trabajo real
- Estilos de mando respetuosos
- Establecimiento claro de nivel de obligaciones propias
- Evitar ordenes conflictivas
- Establecimiento de procedimientos de espera razonables y conocidos
- Sistemas de espera, salas o colas, organizados y confortables sobre todo en actividades de servicios como por ejemplo son los centros de salud
- Procedimientos de atención al cliente establecidos.
- Sistema de reclamaciones establecido y accesible.

 **Requisitos especiales:**

- **Participación:** Para que un programa preventivo sea efectivo ha de ser metódico, participativo y específico. La participación es la clave del éxito, no sólo contar con la dirección, sino con todos los niveles del grupo que sufre los problemas.
- **Formación:** la formación y el entrenamiento específico son siempre aconsejables en todos aquellos puestos con riesgo de violencia. La formación específica puede mejorar estilos de conducta poco adecuados y, lo que es más importante, proporcionar competencias para situaciones de violencia, especialmente del tipo I y II. El desarrollo de habilidades de interacción en situaciones amenazantes puede ser de gran utilidad. Estas habilidades pueden servir tanto para identificar momentos de riesgo como para manejar las mismas. Objetivo de la formación en habilidades de interacción ha de proporcionar a los trabajadores indicadores

sobre el tipo de agresores, motivaciones y recursos para controlar el nivel de las amenazas.

- **Entrenamiento:** El entrenamiento es un arma eficaz para combatir la violencia en el lugar de trabajo. Deben recibir entrenamiento todas aquellas personas que trabajen con grandes multitudes, quienes den atención a personal y quienes restringen algún tipo de movilidad entre los individuos. El entrenamiento básico del personal debe incluir:
 - definiciones de violencia laboral,
 - estadísticas de amenazas, conocimiento de situaciones de riesgo,
 - manejo de situaciones de crisis y las alternativas de respuestas

Es fundamental que los empleados sean capaces de detectar señales de comportamiento agresivo que pudiesen desencadenar un acto violento y que tengan la habilidad de aminorar o enfriar una situación que se puede tornar violenta antes de que suceda

- **Información:** información realista a clientes y usuarios. Los letreros en los que se comunican las prácticas habituales y los procedimientos que se están utilizando y que pueden significar demoras y atrasos en los servicios sirven para prevenirlos y contextualizarlos cognitivamente si se presentan. Una demora suele ser mejor aceptada si se sabe que es algo general que si se considera que ocurre sólo en la atención a la demanda personal. Este tipo de prácticas suele ser eficaz para prevenir la violencia de tipo II o de servicios.
- **Comunicación:** es necesario que la organización comunique a sus empleados su interés en crear y mantener un ambiente de trabajo sano. La comunicación efectiva debe ser una vía que permite a los trabajadores comunicar abiertamente sus quejas y preocupaciones respecto al ambiente laboral. Se puede hacer por ejemplo, por medio de reuniones o juntas regulares en donde participe personal de todos los niveles.

Se debe motivar a los trabajadores para que informen sobre incidentes violentos dentro del trabajo inmediatamente, para que se les de seguimiento y se evalúen a los mismos; cualquier tipo de incidente, incluso amenazas verbales o no verbales deberán de ser informados, además se debe garantizar a quienes lo hagan que ningún tipo de amonestación ser ejercerá sobre ellos .

- **Programas de manejo de estrés y manejo de conflictos:**

¿PODEMOS ANTICIPARNOS A LA VIOLENCIA LABORAL?

La prevención no siempre es suficiente, ya que la violencia no siempre depende de los factores directamente controlables, por lo que es necesario tener previsto formas de intervención. Para ello deben de preverse formas de intervención rápida y efectiva. En todo caso, deben ser sencillas de aplicar y los trabajadores deben conocerlas y saberlas utilizar de la forma más automatizada posible.

La conducta violenta suele generar tres tipos de respuesta básicos: la respuesta de ataque, de huida o de conciliación y compromiso. En los lugares de trabajo debemos propiciar las dos últimas.

Ante una conducta violenta es aconsejable mantener la calma, hablar de forma sosegada y desarrollar un tipo de discurso razonable y conciliador. Este tipo de conducta debe completarse y corresponderse con las formas adecuadas de comunicación no verbal, evitando mensajes de reto como brazos cruzados, postura en jarras, miradas desafiantes, etc.

Pero, cuando a pesar de la puesta en marcha de factores preventivos se producen hechos violentos, es importante hacer un registro de todo lo acontecido por ejemplo a través de sistemas de filmación que pueden ser de utilidad en los lugares más expuestos y vulnerables a acontecimientos violentos.

Debe hacerse un informe no sólo de los hechos más graves, sino también de aquellos en los que no se ha producido daño físico pero se hayan producido amenazas verbales deben quedar registradas para futuras intervenciones. El informe verbal de lo sucedido debe realizarse inmediatamente después del incidente, dejando pasar el menor tiempo posible.

¿CÓMO PODEMOS REALMENTE CONTROLAR EL PROBLEMA?

- ↳ No dejes el problema sin respuesta mucho tiempo.
- ↳ Coméntalo con compañeros/as de confianza.
- ↳ Habla con el Delegado de Prevención o representante sindical de la empresa.
- ↳ Si el problema afecta a más personas solicitar a la empresa que lo investigue y tome medidas incluida la de establecer por escrito una política contra las manifestaciones de maltrato y procedimientos para expresar quejas.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

Al ser un riesgo laboral más, uno de los primeros pasos que han de darse en la prevención de la violencia relacionada con el trabajo es hacer una evaluación de riesgos, como parte esencial del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Esto debe incluir:

1. ANALIZAR LA INFORMACIÓN DISPONIBLE.

Generalmente disponemos de una gran cantidad de información que debe aprovecharse adecuadamente. Para ello:

- Deben analizarse cuidadosamente los documentos oficiales sobre incidentes, absentismo y rotación del personal.
- Debe obtenerse y examinarse información sobre el estilo de dirección.
- Deben realizarse periódicamente inspecciones en el lugar de trabajo.
- Deben hacerse entre el personal encuestas periódicas generales y específicas de ciertas situaciones.
- Deben mantenerse debates con los trabajadores y sus representantes.

2. INTERVENCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO

Una vez reconocida la posibilidad de existencia de violencia y después de identificadas las situaciones de riesgo, debe actuarse para resolver la violencia. Para ello es necesario:

- Desarrollar una cultura del trabajo centrada en los aspectos humanos, basada en la seguridad y en la dignidad, en la no discriminación, en la tolerancia, en la igualdad de oportunidades y en la cooperación. Para ello es preciso promover activamente el desarrollo de procesos de socialización y nuevos estilos de gestión participativa y establecer un nuevo tipo de organización en la que:
 - se recurra ampliamente al dialogo social y la comunicación la organización y el personal compartan una visión y metas comunes desde la organización se esté comprometido a combatir la violencia en el lugar de trabajo
 - la organización fomente que los problemas se compartan y se solucionen en grupo.
 - la organización facilite un entorno en el que se reconozcan las iniciativas del personal, se formulen comentarios y observaciones y se creen oportunidades para el desarrollo personal y profesional haya un entorno social muy fuerte y positivo.

- Publicar una declaración explícita de política. La alta dirección, en consulta con todos los trabajadores, debe publicar una declaración explícita de intenciones en la que se reconozca la importancia de la lucha contra la violencia laboral. Esa declaración debe contener como mínimo lo siguiente :
 - una definición de violencia para que las personas sepan exactamente de qué se está hablando.
 - una declaración en la que se exprese un compromiso real de dar al problema de la violencia una gran prioridad en la organización.
 - un aviso de que no se tolerará ningún comportamiento violento o que intencionadamente engendre violencia.
 - una asignación de responsabilidad a las personas o equipos que tengan una capacidad y formación adecuadas para ejecutar la política.
 - la implantación de un sistema de reclamaciones que sea independiente y libre de toda represalia.

- Aumentar la conciencia. Es esencial que la declaración de política vaya acompañada de iniciativas encaminadas a hacer tanto a los directores, supervisores y como el resto del personal conscientes de los efectos destructores de la violencia laboral, y de las ventajas de emprender acciones para eliminarla o reducirla. Deben ponerse claramente de relieve las s consecuencias de la violencia :
 - *Para la persona:* falta de motivación, pérdida de confianza y de autoestima y, si la situación se prolonga, se observan consecuencias como la enfermedad física, los desórdenes psicológicos o el abuso de sustancias.

- *En el trabajo:* La violencia en el lugar de trabajo es causa de intranquilidad deterioro, de las relaciones interpersonales, de la organización del trabajo y del entorno laboral general, Además probablemente soportarán también los costos indirectos de la disminución de la eficiencia y la productividad, del deterioro de la calidad de los servicios prestados, de la dificultad de contratar o retener personal cualificado, de la pérdida de imagen de la compañía.
- *En la comunidad:* La violencia en el lugar de trabajo puede llegar a producir desempleo y problemas psicológicos y físicos que perjudican la situación social de la persona.

ACOSO LABORAL (MOBBING).

Hemos estado hablando de violencia en el trabajo, refiriéndonos a violencia física y comportamientos violentos; sin embargo, la violencia psicológica es la que ocasiona mayor daño y es la que se presenta más frecuentemente en el ámbito laboral. En general los daños originados por la violencia van desde humillaciones, menosprecio, inseguridad y miedo, hasta verdaderas pérdidas de salud e incluso la privación de la vida.

Mobbing, se está instalando en el lenguaje habitual de las relaciones laborales. Las demandas de trabajadores asociadas a acciones calificables como mobbing y las sentencias derivadas de ellas empiezan a ser habituales en la jurisdicción social, pero ¿qué es realmente el mobbing?, ¿cómo puede protegerse la empresa frente a actuaciones no deseadas de acoso?, ¿cuándo hay mobbing y cuándo una práctica de supervisión y control por parte de la empresa?, ¿cómo puede la empresa prevenir estas actuaciones y qué medidas puede tomar en caso de que se produzcan?

DEFINIENDO VIOLENCIA PSICOLÓGICA

La violencia psicológica es aquella forma de violencia que no deja marcas visibles en las personas, ocasiona un daño emocional y en muchos casos es insuperable para sus víctimas. Puede contribuir a la creación de un ambiente hostil que daña la moral de los trabajadores y contribuye al aumento de su insatisfacción. De manera opuesta a lo que se cree, la mayoría de las agresiones a la que se ven sometidos los trabajadores es verbal e indirecta más que física y directa.

Algunas de las manifestaciones del acoso verbal son tan simples como son el uso de cierto tono de voz que acuse, intimide o falte al respeto a otro. Sus efectos emocionales incluyen: ansiedad, tristeza, irritabilidad, miedo y depresión, que afectan directamente el desempeño profesional de las personas sujetas a violencia laboral.

DEFINIENDO EL MOBBING

El mobbing, término derivado de *mob* (plebe) se caracteriza por la repetición de comportamientos hostiles, técnicas de desestabilización e intrigas contra un trabajador que desarrolla como consecuencia de ello, problemas psicológicos graves.

El término mobbing fue introducido por primera vez, por el psicólogo H. Leymann en 1984, quién retomándolo del enólogo Konz, lo trae al ámbito laboral, para referirse “*a una situación de terror psicológico en el trabajo que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida de manera sistemática por una o varias persona, casi siempre contra otra persona que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva*”

La psicóloga francesa M. Hirigoyen lo define como “*cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física del individuo o que pueden poner en peligro su empleo*”

En nuestro país, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en la Nota Técnica Preventiva 476 se refiere al mobbing como *“ una situación en la que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente- como media una vez por semana- durante un periodo prolongado de tiempo- al menos durante 6 meses- sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona acabe abandonando el lugar de trabajo.”*

Desde el año 2007 y a raíz del Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo, se entenderá **Acoso cuando uno o más trabajadores o jefes, repetida y deliberadamente, se abusan, se les amenaza y/o se les humilla en circunstancias relacionadas con el trabajo**

Como media, un 26% de los encuestados por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, se encuentra en entornos laborales con riesgo alto de exposición a conductas de acoso psicológico

Hablaremos niveles de riesgo alto cuando hablemos de situaciones en las que la persona ya se encuentra ante un grave deterioro tanto físico, como psicológico: grave riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares o respiratorias, sufrimiento psíquico y emocional, lesiones psíquicas – ansiedad, depresión -, claros sentimientos de despersonalización frente al trabajo,.... Situaciones ante las que debemos actuar inmediatamente, con medidas correctoras, para impedir que se produzcan consecuencias graves y/o irreversibles para la salud del trabajador

Su definición estadística engloba una frecuencia mínima de una vez por semana a lo largo de por lo menos seis meses. Sus efectos psicológicos pueden variar e incluso tener consecuencias físicas en las víctimas como ansiedad, depresión y agresión; debido a que es un estresor social extremo, puede desencadenar reacciones de estrés

Existen varios sinónimos del concepto: psicoterror, hostigamiento, ninguneo, acoso laboral, acoso moral, violencia psicológica, etc, pero todos se refieren a un comportamiento de abuso de una persona sobre otra; aunque en ocasiones se llega a confundir con otras conductas que se bien también suponen un abuso no son exactamente mobbing.

¿ES LO MISMO MOBBING QUE ESTRÉS?

Estrés y mobbing son dos riesgos diferentes. el .estrés: se trata de un estado biológico, generado por situaciones sociales y sociopsicológicas,. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

La diferencia es que el estrés es destructivo si es excesivo, mientras que el acoso moral lo es por su propia naturaleza. Por otra parte, en esta situación orgánica no existe una intencionalidad malévola, mientras que en el hostigamiento laboral sí la hay

La persona que está siendo acosada percibe la malevolencia de la que es objeto mientras que en el estrés no hay una intención de perjudicar.

¿ES LO MISMO MOBBING QUE BURNOUT?

El burnout y el mobbing son dos problemas diferentes aunque ambos muestran un elevado absentismo laboral y abandono de la profesión.

El burnout constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacitación total para volver a trabajar. El síndrome de estar quemado es una situación de inadaptación al entorno del trabajo. No existe una tendenciosidad, una finalidad inmoral. El conflicto surge entre la persona y el trabajo mientras que en el mobbing surge entre personas

. El burnout surge cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario. Se considera un trastorno adaptativo crónico.

¿ES LO MISMO EL MOBBING QUE LAS TENSIONES/CONFLICTOS PERSONALES?

Se diferencia de otro conflicto laboral en que el mobbing no tiene lugar entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad ya sea jerárquica o de hecho respecto del agresor. En los conflictos que se producen en cualquier campo las partes suelen presentar un equilibrio de fuerzas en lo que se refiere al status social, mientras que en el caso del mobbing, la víctima suele estar en situación de inferioridad

El abuso de poder es más que un simple conflicto interpersonal, pero menos que el acoso.

¿ES LO MISMO DEPRESIÓN REACTIVA A UN CONFLICTO LABORAL QUE MOBBING?

Cuando hablamos de acoso estamos haciendo referencia a una presión laboral que tiende a la autoexclusión. Hablamos de la existencia de un plan explícito o implícito que se mantiene en el tiempo. Puede existir acoso sin que haya depresión laboral. El mobbing siempre es la causa y la depresión puede ser una consecuencia. El mobbing es tan sólo un de los posibles conflictos laborales que se pueden producir en el sí de la empresa.

EL FALSO ACOSO (LA PARANOIA)

Un trabajador “simula” un comportamiento de acoso cuando no lo es. El simulador busca una ganancia de forma consciente. Las verdaderas víctimas de acoso quieren que la situación de conflicto se resuelva y tratan de canalizar las negociaciones hacia un acuerdo. Los paranoicos no buscan ningún acuerdo, sino que necesitan que el acosador se mantenga, incluso, toda la vida.

¿ES LO MISMO EL MOBBING QUE LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES O ANTIPATÍAS?

No, por su finalidad en el conflicto no necesariamente se quiere provocar un daño psicológico que comporte el abandono de la empresa, y no por el aspecto temporal, a no ser en principio una conducta sistemática que perdura en el tiempo. En las confrontaciones hay una simetría de poder que no existe en el acoso.

¿ES LO MISMO MALTRATO QUE MOBBING?

El maltrato es la conducta tiránica de algunos directores que someten los trabajadores a una presión terrible o los tratan con violencia mediante insultos, trato irrespetuoso, etc. La violencia de estos tiranos está a la vista de todos. No se esconden. Una acción colectiva podría acabar con el problema.

¿SON LO MISMO LAS AGRESIONES ESPORÁDICAS QUE EL MOBBING?

Una agresión esporádica, a menos que vaya precedida de otras agresiones, es un acto de violencia pero no de acoso. Una agresión esporádica no puede ser más que una expresión de una reacción impulsiva. El acoso es una agresión a perpetuidad.

¿ES LO MISMO MALAS CONDICIONES DE TRABAJO?

Es difícil distinguir las de los casos de acoso moral. Por eso, en estas situaciones lo que se recomienda es analizar la intencionalidad. Por ejemplo, trabajar en un despacho estrecho, con mala iluminación y un asiento inadecuado no constituye de por sí un acto de acoso, salvo si lo recibe específicamente sólo uno de los empleados y está destinado a desanimarlo o humillarlo.

¿ES LO MISMO- COACCIONES PROFESIONALES QUE ACOSO?

Hay que tener en cuenta que todo trabajo implica un cierto grado de coacción y dependencia. Es por ello que no se puede hablar de acoso moral cuando se trata de decisiones legítimas que se encuentran en el contrato de trabajo, como un traslado o el cambio de puesto.

¿ES LO MISMO QUE ACOSO SEXUAL?

La Directiva 2002/73/CEE define acoso sexual como *“la situación en que se produce un comportamiento no deseado, relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”*.

Si bien ambos conceptos guardan cierta similitud al tratarse de comportamientos personales en el lugar de trabajo que lesionan el derecho a la dignidad de la persona y a su integridad física y moral; en ambos casos se pueden producir daños emocionales y físicos, afectar al rendimiento en el trabajo, propiciar el absentismo laboral e incluso el abandono del puesto de trabajo.

Sin embargo, el acoso sexual implica asedio ofensivo, intimidatorio o humillante de una persona hacia otra, con requerimientos de tipo sexual (chantaje), o de origen sexual, pero sin llegar al requerimiento y el mobbing tiene lo que persigue es hacer el vacío a una persona para minar sus posibilidades y alternativas laborales, apartándola del resto de compañeros y superiores y coartando todos sus posibles canales de comunicación. Su objetivo fundamental es el aislamiento.

¿ES LO MISMO EL MOBBING QUE ACOSO POR RAZÓN DE SEXO?

El acoso por razón de sexo persigue incomodar y alejar a mujeres de trabajos considerados normalmente masculinos y seguir manteniendo esos trabajos como “cosa de hombres”. Es una conducta discriminatoria que pretende mediante las continuas referencias al sexo incomodar, excluir y mantener la estratificación laboral. La Ley de Igualdad define el acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

¿ES LO MISMO MOBBING QUE ACOSO DISCRIMINATORIO?

Es un acoso basado en motivos como la raza, la nacionalidad, , la religión o el sexo, que puede tener el propósito o el efecto de otorgar a un trabajador un tratamiento menos favorable que a otro trabajador en las mismas circunstancias. El acoso discriminatorio puede adoptar la forma de un tratamiento despectivo o la expresión de supuestos estereotipadas sobre un grupo al que pueda pertenecer una persona.

¿QUÉ IDENTIFICA EL MOBBING?

Se trata de un riesgo ocupacional que requiere un acercamiento preventivo al problema dirigido a las raíces organizativas, de dirección, interpersonales de la violencia y que se caracteriza por:

- El maltrato de palabra u obra o ambos a la vez.
- Se dirige contra un trabajador, subordinado, o compañero de trabajo incluido un superior jerárquico, pero normalmente es el uso extralimitado del poder de dirección.
- Es de carácter continuado y deliberado.
- Trata de desestabilizar a un trabajador y destruirlo psicológicamente.
- Lleva implícito el ánimo de provocar malestar, humillación y hostilidad.
- Puede llegar a actos de violencia física o psíquica en extremo.
- El trabajador puede haber tenido hasta ese momento un excelente rendimiento.
- Puede ser difícil demostrar los hechos para realizar la denuncia.
- La finalidad última es que el trabajador renuncie a su trabajo.

Los rasgos que diferencian y caracterizan al mobbing,

De cualquier otro tipo de conflicto interpersonal

En el lugar de trabajo son:

Duración.

Repetición.

Relación asimétrica o desigual entre las partes.

¿QUÉ HACER SI DETECTAMOS QUE SOMOS VÍCTIMAS DE UNA SITUACIÓN DE ACOSO?

- Registrar o escribir las situaciones de acoso anotando las fechas, horarios, lugares y posibles testimonios, incluyendo aquellas personas que no han presenciado pero si han tenido conocimiento de los hechos.
- Escribir qué es lo que nos han dicho y los sentimientos que provocaron
- . Conservar cualquier objeto que le envíe el acosador: cartas, correos electrónicos, regalos, registro de llamadas telefónicas, etc.
- Hablar del problema con sus compañeros de trabajo y personas más cercanas, puede ser útil.
- Averiguar si el acosador está acosando o ha acosado a otras personas.
- Es conveniente que, si puede, le comunique por escrito en persona, que su comportamiento es inapropiado y que no está dispuesto a aceptarlo. Informe del acoso al jefe inmediatamente superior, director de personal o director general.
- Buscar apoyo médico y/o psicológico si se precisa.

Diferencias con conflicto

En el capítulo II ya hemos hecho una referencia a los conflictos laborales sin embargo, es importante recalcar las diferencias entre un fenómeno y otro ya que en la mayoría de los casos pueden ser conflictos que pueden ser minimizados o eliminados antes de que se conviertan en una situación más grave.

El mobbing no se identifica con los conflictos interpersonales en el trabajo que ocurren ocasionalmente, aunque éstos, puedan llegar a hacerse crónicos, lo que generaría un deterioro del clima laboral, sino con aquellos en los que la situación empieza a provocar daños para la salud.

El conflicto interpersonal en el trabajo puede tener como protagonistas a un jefe y un trabajador o a compañeros o puede tomar la forma de rivalidad entre los equipos; o puede ser evidente por la falta de confianza y cooperación entre grupos grandes de empleados y la gerencia. Es decir, hace referencia a situaciones en las que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. Y el desacuerdo dentro de una organización, generalmente, es multicausal y genera ineficiencia e ineffectividad, pero también, pueden hacer crecer la organización.

La diferencia entre conflicto interpersonal en el trabajo y mobbing no se apoya tanto en el tipo de conductas: impedir que la víctima se exprese, aislarla, desacreditarla en su trabajo, menospreciarla frente a sus compañeros o comprometer su salud, como en frecuencia y duración de las conductas hostiles, que llevarán a la víctima a una situación de debilidad e impotencia.

Cuando las conductas de hostigamiento son realizadas a menudo y durante un largo periodo de tiempo con el fin de acosar a alguien, los contenidos y significados de las mismas se modifican, convirtiéndose en un arma peligrosa.

Es el uso sistemático de conductas de acoso en las interacciones en el trabajo lo que hace estallar el desarrollo del proceso de mobbing. Además en el acoso existe la intencionalidad de dañar a la víctima con el propósito claro de perjudicarla psíquica y socialmente.

También en el conflicto interpersonal en el trabajo suele haber simetría o igualdad teórica de los protagonistas, mientras que en el mobbing se establece una relación de dominante-dominado, en la que el dominante intenta someter al otro y hacerle perder la identidad.

En el conflicto interpersonal en el trabajo se produce una discrepancia clara tras la que, una vez solucionado, la relación recobra la normalidad. En el mobbing no existe un conflicto explícito, sino que todo se desarrolla bajo la apariencia de normalidad sin que nadie perciba lo que ocurre, salvo la víctima y el acosador.

El mobbing tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, para eliminarla de la organización. Y consiste en un continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente, con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.

ilegales o ilícitos, que son ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.

Por tanto, los elementos característicos del mobbing son los siguientes:

- 🔴 Se trata de un proceso de conductas no ocasionales, **sino repetidas y prologadas en el tiempo.**
- 🔴 Las conductas son consideradas negativas y hostiles, con un amplio rango que va desde las críticas al trabajo a calumnias.
- 🔴 Las conductas provocan en las víctimas consecuencias diferentes, según la fase del proceso en que se encuentre
- 🔴 El acosador tiene una **intencionalidad de carácter instrumental** (como medio de alcanzar un fin) o **de carácter finalista** (la destrucción de la víctima, sin más).
- 🔴 Hay desequilibrio de poder entre las partes enfrentadas, o al menos la víctima no dispone de los recursos necesarios para hacer frente.

Es decir, en su forma más general, el fenómeno del acoso consiste en el hostigamiento, tanto psicológico como físico, por parte de una persona con poder hacia otra persona con menos poder. Este desequilibrio de poder entre las personas es la característica más relevante, con independencia de la edad o del tipo de conductas específicas.

En todo caso, hay que tener en cuenta cuatro elementos esenciales que caracterizan el mobbing:

1. Hostigamiento y persecución.
2. Intensa o extrema violencia
3. Prolongación en el tiempo, no basta con un episodio aislado o de forma esporádica.
4. Finalidad de dañar psíquica o moralmente al trabajador.

¿POR QUÉ SE PRODUCE EL ACOSO MORAL? CAUSAS Y FACTORES DE RIESGO

El acoso moral se produce más fácilmente en unas situaciones que otras. Existen dos tipos de factores causales que inciden en la aparición del acoso moral, los factores organizacionales y los factores individuales. Si bien son excluyentes unos de otros, de tal manera que si no existen 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:

- ➡ la falta de definición de los objetivos, autonomía y responsabilidades en el ejercicio de nuestro trabajo (claridad de rol) – ello posibilita **p.ej dar al acosado tareas que no tengan sentido**

- ➔ la falta de adecuación de la información que recibimos para hacer bien nuestro trabajo y del futuro - p. ej mandar a un trabajador realizar una tarea con una máquina nueva y no darle – de un modo deliberado-la correspondiente información ni formación.
- ➔ el diseño de puestos de trabajo que implican para el trabajador un reducido o inexistente margen de decisión y autonomía respecto al contenido y a las condiciones de trabajo (control/influencia), - p. ej dar al acosado más trabajo del que puede hacer, cambiar la hora de entrada o salida sin consultar.
- ➔ la inseguridad en las condiciones de trabajo (temporalidad en la contratación, distribución irregular de jornada, salario variable...) (inseguridad), p. ej. 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), p. ej. que al acosado le manden hacer algo que va en contra de sus valores.
- ➔ la competitividad como forma de relación entre compañeros frente a potenciar el apoyo y el refuerzo (apoyo social), p. ej. ello lleva a que no se convoque al acosado a reuniones de trabajo, a que los compañeros tengan prohibido ayudar al acosado,...
- ➔ el diseño de puestos de trabajo aislados o que imposibilitan la relación con los/as compañeros/as (relaciones sociales), p. ej. que al acosado se le obligue a trabajar en una habitación apartada del resto de sus compañeros, en un lugar muy ruidoso ...
- ➔ 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), p.ej. el jefe inmediato no planifica bien el trabajo, agrede verbalmente al acosado/a,
- ➔ la cultura organizacional, puede inducir la aparición del acoso moral cuando se producen culturas muy fuertes y exigentes que no aceptan ni toleran la aparición de variaciones y diferencias al 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, se resuelvan en conductas de violencia psicológica.

- ➡ los estilos directivos: en este caso la violencia psicológica puede aparecer cuando el estilo directivo ignora las diferencias individuales y atiende exclusivamente a la consecución de objetivos y metas independientemente del coste que ello puede presentar para la persona.

Estas deficiencias en la organización del trabajo son factores psicosociales de riesgo que pueden identificarse claramente, a través de la evaluación correspondiente y deben aplicarse medidas para eliminarlos, tal y como prevé la ley de prevención de riesgos laborales (art.4.7.d, 14) y el reglamento de los servicios de prevención (art. 34)

¿CÓMO PUEDO IDENTIFICAR UN “PROBLEMA” EN EL LUGAR DE TRABAJO COMO CASO DE ACOSO MORAL?

El acoso moral no aparece instantáneamente, sino que es el resultado de un proceso de desencuentros, de rechazos y vejaciones que se retroalimenta positivamente y va en aumento si no se ponen los medios adecuados. Exige una evolución a lo largo del tiempo.

Existen varias de fases en las que se desarrolla el proceso de acoso, saber identificarlas y reconocerlas nos va a permitir detectar situaciones de acoso y por tanto, podremos evitarlas y / o eliminarlas.

- ⊙ **Fase de conflicto:** a partir de una situación cotidiana, de poca importancia: una pequeña discusión, un choque de pareceres entre dos personas,... En principio es eso, tan solo un roce, un conflicto sin importancia, pero pronto se eleva de intensidad, si no es abordado con la suficiente antelación.

Esta fase de “precalentamiento” no constituye todavía mobbing, tan sólo se trata de provocarlo, y desde luego es muy breve en el tiempo. Sin embargo, si damos importancia a este conflicto, activará la espiral de un mobbing con todas sus consecuencias.

- ⊙ **Fase de acoso moral:** el acosador comienza el acoso en sí, a través de comportamientos repetidos y diarios. Su intención es claramente hostil, y su finalidad es la de estigmatizar a la víctima cara a los demás compañeros.

Se han iniciado los ataques, con lo que se intenta humillar, castigar, y destruir psicológicamente a la persona señalada.

El acosador empieza a atentar contra la esfera personal e incluso contra su vida privada y familiar; el acosador/a difunde rumores, se mofa de su estilo de vida, critica sus adscripciones políticas o sus creencias religiosas....

Esto hace que su autoestima y confianza de la víctima se resientan. La presión a la que es sometida, le inquieta, y los cambios en su carácter comienzan a hacerse evidentes: se vuelve arisca, antipática, desconfiada, solitaria y silenciosa.

Esta fase suele ser larga debido a las conductas de negación y de evitación, tanto del acosado cuanto de los otros compañeros que se mantienen al margen bien por miedo, bien porque no se da cuenta de la situación.

- ⊙ **Fase de intervención organizacional.** Puede ser que el hecho llegue a conocimiento de la dirección que tienen que enfrentarse al hecho, bien negándose a intervenir en él o bien interviniendo de una u otra forma.

Las formas de intervención varían en función del análisis de la situación, de la cultura corporativa de la organización, de los estilos directivos, de la situación empresarial, de la condición de los trabajadores en cuestión y de la legislación vigente. La investigación de los hechos, el alcance de las formas de hostigamiento, las posibles infracciones cometidas son formas habituales del análisis.

- ⊙ **Fase de marginación.** Es el último momento del proceso y el más grave, ocurre cuando la intervención no interviene de ninguna forma o interviene incluso de forma peyorativa para el trabajador hostigado dando la razón de hecho a las conductas de hostigamiento psicológico. En este caso, el trabajador se siente desamparado e indefenso, sin recursos ante una agresión moral permanente por lo que sus formas de defensas se restringen a un aislamiento voluntario todavía mayor, al despido o a bajas temporales tan frecuentes como pueda justificar. En este periodo, la salud mental y física del trabajador se resiente y puede manifestar una sintomatología amplia y abundante que a su vez incide negativamente en su inserción laboral funcional.

¿QUÉ ELEMENTOS SON NECESARIOS PARA QUE HABLEMOS DE ACOSO MORAL EN EL TRABAJO?

Vamos a presentar un conjunto de elementos necesarios para poder hablar de mobbing, delimitando de y/o acota más el fenómeno de acoso moral, de tal modo que si alguno de éstos no están presentes, estaríamos hablando de otros tipo de comportamientos o conductas como las anteriormente explicadas, con las que presenta aspectos comunes.(ej: mero conflicto, etc...)

- ① **LAS PARTE IMPLICADAS:** Al hablar de acoso encontramos dos partes implicadas fundamentales:
 - A. **El acosador** Entre el acosador y la víctima existe una relación de subordinación, pero no necesariamente una relación de jerarquía, sino que el acosador suele tener más recursos, antigüedad, amistades, relaciones con superiores, etc., respecto al acosado.

De esta forma el acosador se aprovecha de su condición de superioridad para desarrollar un conjunto de actuaciones hacia a la víctima, que difícilmente puede inhibirse del hostigamiento de que es objeto, ya que la propia relación de dependencia le impide dar respuesta a las agresiones, por miedo de provocar un conflicto de mayores dimensiones, por el temor a la pérdida del empleo, o al establecimiento de condiciones laborales menos favorables, o a ser discriminado en la empresa, etc,

B. **La víctima:** No existe un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso. Cualquier persona en cualquier momento puede serlo, sólo basta que sea percibida como una amenaza por parte del agresor.

2 .LA INTENCIONALIDAD: El elemento intencional es el segundo elemento configurador del acoso moral. El acosador persigue la destrucción de la víctima, atacar su dignidad personal y profesional, rebajándola en la consideración que merece ante sus jefes y compañeros. En definitiva, la violencia psíquica ejercida por el acosador de forma reiterada, pretendiendo la destrucción del acosado y el reforzamiento de la posición del acosador.

3 LA REITERACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE ACOSO: El concepto de acoso moral en el trabajo implica la existencia de un hostigamiento psicológico reiterado, hasta el punto de que sin reiteración no hay acoso. La ausencia de repetición permite descartar como acoso moral aquellas agresiones al trabajador que se producen de forma aislada o puntual

. La existencia de una agresión física, los insultos, amenazas más o menos veladas, los incumplimientos contractuales de cualquier naturaleza por parte del empresario, etc, si no son reiterados no pueden configurar en ningún caso el acoso moral y ello sin perjuicio de que buena parte de estas conductas tampoco reunirían otros elementos integrantes de la figura del acoso moral

4 LA PRODUCCIÓN DEL DAÑO: Los trabajadores víctimas del acoso moral sufren una serie de trastornos físicos y psíquicos, que abarcan desde una inicial sensación de vergüenza e impotencia, pasando por sentimientos de culpabilidad y llegando finalmente, en la mayoría de supuestos, a sufrir trastornos del sueño, ansiedad, depresión, etc. que conduce a la incapacidad temporal y, en los casos más graves a la incapacidad permanente.

En definitiva, dado que el objetivo que persigue el acosador no es otro que la destrucción de su víctima, resulta que la producción del daño físico o psíquico es nexos causal del acoso moral en el trabajo o “mobbing”.

¿QUÉ ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS SON NECESARIOS PARA QUE PODAMOS HABLAR DE ACOSO MORAL?

Como hemos dicho, hay que diferenciar un comportamiento de mobbing de otros conflictos puntuales. Lo más difícil del acoso psicológico es detectar cuando y por qué empieza, aunque existen algunas prácticas propias de conductas de acoso como son:

- 🗨️ Producir deliberadamente alteraciones en los procedimientos habituales de comunicación de la víctima, es decir, restringir la comunicación con la víctima tanto por parte del acosador como por parte de los compañeros a los que se le prohíbe cualquier relación con el acosado. También se niega a la víctima el acceso a los medios de comunicación que hubiera utilizado para el desarrollo de su trabajo.
- 🗨️ Se impulsan cambios en la organización que afecta directamente al trabajador. Estas modificaciones perjudican directamente al acosado y pueden ir desde no asignarle tareas hasta todo lo contrario, asignarle tareas que bien por su complejidad bien por su cantidad, son imposibles de terminar en los plazos fijados.
- 🗨️ Pueden producirse ataques a la vida privada y características de la víctima.
- 🗨️ El acosador aprovechará en su propio beneficio cualquier rasgo distintivo o discapacidad que caracterice a la víctima, despreciándolo en función del sexo, edad, condición social o raza, etc.....
- 🗨️ Amenazas verbales, a través de gritos e insultos es uno de los rasgos más características del mobbing en donde generalmente a la víctima se la llama por algún apodo más o menos degradante.

Ataques a la víctima con medidas organizacionales	<p>El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar</p> <p>Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros</p> <p>Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada</p> <p>Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia</p> <p>Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva</p> <p>Cuestionar las decisiones de una persona</p> <p>No asignar tareas a una persona</p> <p>Asignar tareas sin sentido</p> <p>Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades</p> <p>Asignar tareas degradantes.</p>
Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social	<p>Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona</p> <p>Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos</p> <p>Rehusar la comunicación con una persona a través de no hablar directamente con ella.</p> <p>No dirigir la palabra a una persona</p> <p>Tratar a una persona como si no existiera</p>
Ataques a la vida privada de la víctima	<p>Criticar permanentemente la vida privada de una persona</p> <p>Hacer parecer estúpida a una persona</p> <p>Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos</p> <p>Mofarse de las discapacidades de una persona</p> <p>Imitar los gestos, voces... de una persona</p> <p>Mofarse de la vida privada de una persona</p>

Los principales comportamientos de acoso que los trabajadores identifican son:

Violencia verbal

- Hablar en voz alta o a gritos.
- Amenazas/verbales
- Critican tu vida privada/trabajo
- Circulan rumores.
- Prohíben hablar a los compañeros.

Violencia física

- Agresiones/amenazas físicas
- Desperfectos en el trabajo/casa
- Trabajos peligrosos/nocivos.

Violencia en los comportamientos

- Evaluación de trabajo parcial/injusta.
- Control estricto de horarios/pausas.
- Ignoran tu presencia.
- Tareas por debajo de las capacidades.
- Sobrecarga de trabajo.
- Exageran los fallos.
- Tareas absurdas/inútiles.
- Evitan el contacto.
- Puesto de trabajo aislado.



CUADRO ELABORACIÓN PROPIA DATOS DEL OBSERVATORIO PERMANENTES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

PREVENCIÓN DEL ACOSO MORAL

El propio Acuerdo establece la necesidad de prevenir, identificar y hacer frente a las situaciones de acoso. Para ello, en las organizaciones hay que:

- Aumentar la sensibilización de todo el personal y darle la formación apropiada para que disminuya la probabilidad de acoso y violencia.
- Las empresas deben redactar una declaración de que no tolerarán ni el acoso ni la violencia; especificando los procedimientos a seguir en caso de incidentes. Para que un procedimiento sea adecuado ha de tener los elementos siguientes:
 - El interés de todas las partes de proceder con discreción necesarias para proteger la dignidad y confidencialidad de todos.
 - La no divulgación de ninguna información a partes no implicadas en el caso.
 - Las quejas deben ser investigadas y tratadas sin demoras indebidas.
 - Todas las partes implicadas deben conseguir una audiencia imparcial y tratamiento justo.
 - Las quejas deben ser sostenidas por información detallada.
 - Las acusaciones falsas no deben ser toleradas y pueden dar lugar a acciones disciplinarias.
 - La ayuda externa puede ayudar.
- Si se comprueba que ha ocurrido violencia o acoso se tomarán las medidas apropiadas con relación a los autores. Esto puede incluir desde acción disciplinaria hasta el despido.
- Los empleadores, consultando con los trabajadores y/o representantes, establecerán, repasarán y supervisarán estos procedimientos para asegurarse que son eficaces tanto en la prevención de problemas como en tratarlos como se presenten.

PERO, ¿QUÉ PODEMOS HACER DESDE EL AMBIENTE DE TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO MORAL?

La prevención del acoso laboral resulta compleja por las propias características del mismo como hemos visto, las situaciones de acoso implican múltiples elementos, que van desde las percepciones del trabajador, pasando por las características de la organización, de la tarea o del empleo, hasta la legislación laboral existente entre otras muchas.

En la evaluación de riesgos se detectarán, analizarán y evaluarán aquellas condiciones de trabajo, especialmente las derivadas de la organización del trabajo y del medio ambiente laboral, que puedan favorecer aquellos factores que puedan generar por sí mismos o junto a otros las conductas de acoso moral y violencia en el trabajo.

Asimismo, los empresarios, los trabajadores y sus representantes deberán participar en la elaboración de estrategias apropiadas de evaluación de riesgos. Los empresarios, previa

consulta con los trabajadores y sus representantes, deberán adoptar disposiciones preventivas apropiadas para mitigar los problemas asociados al desempeño de tareas de especial riesgo. Para ello, se han de llevar a cabo evaluaciones periódicas para determinar la eficacia del sistema de gestión de la violencia en el lugar de trabajo en lo que respecta al control y prevención. Esta gestión deberá alcanzar a todos los niveles y categorías de la empresa.

Las empresas se han de comprometer a definir claramente las conductas constitutivas de acoso laboral en todas sus manifestaciones y facilitarán la información acerca de la índole y causas del acoso moral en el lugar de trabajo, así como las medidas establecidas para prevenir dichas prácticas.

Además deben proporcionar información sobre el trato desigual a hombres y mujeres, diversidad multicultural y discriminación, a fin de generar sensibilidad en relación con estas cuestiones.

Del mismo modo se facilitará la información sobre los servicios disponibles de asistencia a las víctimas de la violencia en el lugar de trabajo, incluida, según proceda, información relativa a la evaluación y la notificación, el asesoramiento, el tratamiento y los programas de rehabilitación, y se establecerán las vías de comunicación y sensibilización para el conjunto de trabajadores y a fin de promover actuaciones contra el acoso moral. La información establecida deberá ser actualizada periódicamente.

Las empresas deben abordar dentro de sus planes y programas de formación la violencia y discriminación laboral, atendiendo a las necesidades específicas de cada sector.

Los programas formativos se llevarán a cabo con la periodicidad adecuada, con los contenidos teórico-prácticos de formación para todos los trabajadores respecto de la prevención de la violencia laboral, la política y procedimientos establecidos, así como los programas de rehabilitación.

Los trabajadores afectados por el acoso laboral deben recurrir al Servicio de Medicina en el Trabajo en el caso de que presenten síntomas de trastornos psicofísicos para tener la posibilidad de someterse a tratamiento.

Las empresas deben comprometerse a arbitrar medidas de apoyo a los trabajadores afectados y proporcionarles los recursos necesarios para la rehabilitación, así como concederle el tiempo necesario para su recuperación.

En el caso de no-aptitud del trabajador para el puesto, el Servicio de Prevención determinará su consideración como trabajador especialmente sensible a un riesgo, lo que conlleva la adaptación y/o cambio temporal voluntario a otro puesto de trabajo exento de riesgos hasta su recuperación, y manteniendo las retribuciones del puesto de origen.

Se establecerá un procedimiento especial de apertura de expediente de investigación, con participación activa de la representación de los trabajadores. Dicho procedimiento deberá ser ágil y garantizar confidencialidad e inmunidad de los testigos.

- **Procedimiento informal.**

En un primer momento, conviene resolver el problema de forma informal explicando, ya sea por propia iniciativa o por medio de un intermediario, que el comportamiento en cuestión molesta, ofende y perturba el desarrollo normal del trabajo. Si el comportamiento que ha dado lugar a la queja no desaparece, deberá presentarse una queja formal.

- **Procedimiento interno de denuncia**

Las fases del procedimiento interno pueden ser:

a) **Iniciación** siempre por escrito, firmado por el acosado ante la persona o personas, previamente designadas por la empresa y los representantes de los trabajadores para atender las posibles denuncias.

b) **Contenido:** detalle de las circunstancias de hecho concurrentes; acosadoras; conductas, requerimientos o proposiciones en que haya podido concretarse y, en última instancia, consecuencias negativas que de él se han derivado o, en su caso, que pudieran derivarse.

c) **Diligencias:** apertura de actuaciones informativas para verificar las acusaciones efectuadas e impedir la continuidad del acoso denunciado así como la concreción de cualquier tipo de represalias sobre el sujeto pasivo, para lo que se articularán las medidas oportunas.

d) **Forma de tramitación de la denuncia:** la denuncia podrá también ser tramitada por los representantes legales de los trabajadores, a petición de la persona firmante.

e) **Forma de trámite de audiencia:** en las investigaciones a efectuar se indicará el modo de dar trámite de audiencia a todos los intervinientes, practicándose cuantas gestiones puedan considerarse necesarias para la averiguación de los hechos acaecidos. Asimismo se establecerán medidas de protección respecto de las personas denunciadas y de quienes atestigüen o pretendan atestiguar en el procedimiento de denuncia.

f) **Medidas resolutivas:** cuando los hechos alegados estén afectando a la salud e integridad física o psíquica de la víctima se han de tomar medidas de alejamiento entre víctima y acosador, como por ejemplo trasladar al presunto acosador hasta la resolución definitiva del procedimiento.

g) **Garantías:** durante todo el proceso, se ha de garantizar a todos los autores absoluta confidencialidad y reserva por afectar directamente a la intimidad de las personas.

h) **Plazo de resolución:** se ha de establecer el plazo máximo de resolución del procedimiento

i) **Resultados del procedimiento:** la constatación de la existencia de acoso moral dará lugar a apertura de expediente disciplinario a quien resulte ser sujeto activo de aquél. Determinar la gravedad del hecho, por ejemplo se podrá considerar el acoso moral como falta muy grave

Respecto de la protección de víctimas y testigos es necesario que se establezcan cláusulas en la negociación colectiva que posibiliten su protección; cláusulas tales como:

– Las víctimas y los testigos no podrán ser movidos ni trasladados de su puesto de trabajo, ni podrán verse modificadas sus condiciones laborales por causas debidas a su participación en los procedimientos internos de denuncia o, en su caso, en los procesos judiciales.

– En caso de que víctimas o testigos fueran objeto de sanción y/o despido de la empresa, ambos tendrán la consideración de nulos, en todo caso.

• **Rehabilitación de la víctima** Una vez resuelto el procedimiento, la empresa facilitará los recursos a su alcance para su total y absoluta recuperación:

– Adaptación de Jornada y horarios flexibles que permita al empleado/a a la asistencia a terapias de rehabilitación

– Mantenimiento de retribuciones 100% en periodo de rehabilitación en el caso de que exista baja por causa común, aun cuando la contingencia debería de ser por causa laboral.

Esto por lo que se refiere cuando se ha producido un caso de acoso, pero, ¿hemos de esperar a que se produzca el acoso, o, debemos actuar antes?

Centrándonos en la forma de llevar a cabo la prevención de riesgos psicosociales en la empresa, podemos clasificar las distintas actividades a realizar, distinguiendo entre prevención primaria, secundaria o terciaria, imponiéndose en cada uno de estos niveles la adopción de medidas diferentes en orden a conseguir que el riesgo no se active, a detectar su presencia y a poner en funcionamiento mecanismos de rehabilitación o de reeducación cuando se haya producido el daños psicológico.

Prevención primaria

Partiendo de la base que el acoso moral en el trabajo no es casual sino causal, la prevención primaria tiene por objeto eliminar sus orígenes y las causas que lo producen, de forma que en esta primera fase se ha de adoptar las medidas por parte de la empresa orientadas a eliminar un ambiente de trabajo hostil, competitivo, con alto nivel de presión en cuanto a los objetivos a conseguir, etc., dejando claro ante la plantilla el compromiso ético de la empresa de impulsar un entorno libre de acoso y el propósito de no consentir conductas de esta naturaleza.

El abanico de **actuaciones** posibles a realizar en esta **fase prevención primaria** es muy amplio, apuntando entre otras las siguientes:

- ✦ Explicación de la política de la empresa sobre el acoso, con exposición de directrices claras.
- ✦ Incentivo de la colaboración y fluidez de las relaciones interpersonales, tanto dentro del mismo nivel como con los superiores jerárquicos.
- ✦ Garantizar a los trabajadores el derecho a formular quejas sobre la materia sin sufrir represalia alguna, regulando un procedimiento sencillo para efectuar la queja en el que se garantice la confidencialidad de quien la realiza.
- ✦ Formación de directivos y cuadros intermedios en temas relacionados con la administración de recursos humanos y la solución de conflictos en el ámbito laboral.
- ✦ Delimitar con claridad las funciones del personal para evitar fricciones competenciales.
- ✦ Articular un sistema de audiencia de los trabajadores, que les permita expresar libremente su opinión en materias relativas con el funcionamiento de la empresa y al comportamiento de los superiores jerárquicos.
- ✦ Prestar especial interés a la formación de los trabajadores en materia de riesgos psicosociales.
- ✦ Evitar al máximo la precariedad laboral y regular sistemas de promoción profesional basados en criterios objetivos.
- ✦ Desarrollar programas de integración de los trabajadores de reciente incorporación a la empresa.
- ✦ Establecer cuáles son las consecuencias del desarrollo de conductas contrarias a los valores éticos propugnados y las sanciones que de ellos se derivan.

Prevención secundaria

Esta fase de la prevención tiene por objetivo *detectar aquellas conductas*, actuaciones o comportamientos en el seno de la organización empresarial que puedan *ser susceptibles de producir acoso moral*, y cuya manifestación, en su caso, evidenciaría que el deber general de seguridad no ha sido suficientemente eficaz.

Es en este momento cuando deberá llevar a cabo la empresa la evaluación de los riesgos psicosociales, teniendo en cuenta existen cuatro grandes grupos de riesgo que pueden darse en cualquier puesto de trabajo:

Exceso de exigencias psicológicas del trabajo.

Falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de posibilidades de desarrollo.

Falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo.

Escasas compensaciones en el trabajo.

La evaluación de riesgos por la empresa, o la propia autoevaluación realizada por los trabajadores, permite conocer con un alto grado de fiabilidad la existencia en la empresa de situaciones que puedan dañar la salud de los trabajadores, produciendo ansiedad, sensación de angustia, estrés, etc., lo que posibilita la adopción de una política de empresa que elimine las causas del riesgo psicológico y por supuesto del acoso moral, en el caso de que se hubieran detectado conductas generadoras del mismo.

Para impedir que los riesgos psicosociales dañen la salud de los trabajadores, procederá la adopción, entre otras, de las **medidas** siguientes:

- ↗ Exigir niveles de productividad adecuados.
- ↗ Facilitar la intervención de los representantes de los trabajadores en el control de tiempos, intentando que los rendimientos sean fruto de acuerdo entre las partes.
- ↗ Eliminar sistemas de control de los trabajadores en la empresa que impidan un cierto nivel de privacidad.
- ↗ Rechazar categóricamente las prácticas directivas autoritarias.
- ↗ Trasladar temporal o definitivamente del lugar de trabajo a los directivos o mandos intermedios que originen una situación de conflicto generalizado con los trabajadores a su cargo.
- ↗ Garantizar un sistema de ascensos basado en el mérito y la capacidad, excluyendo el favoritismo como guía de promoción en el trabajo.
- ↗ Atajar de inmediato las conductas que persigan el linchamiento moral del trabajador por razón de sexo, raza, religión, ideología, etc.
- ↗ Facilitar la compatibilidad de la vida familiar con el trabajo.
- ↗ -Aumentar las capacidades de trabajo en equipo, delegación de funciones y participación de colaboradores, de los cuadros directivos de la empresa.
- ↗ -Fomentar la motivación de los trabajadores y la disminución del absentismo, mediante la promoción de mecanismos de feedback, autonomía, importancia, variedad e identidad.
- ↗ - Gestionar el estrés laboral.
- ↗ - Promover las diferentes fuentes de apoyo social internas y externas a la empresa.
- ↗ Fomentar las capacidades de comunicación asertiva de los empleados.
- ↗ - - Mejorar los procesos de comunicación interna de la empresa.

A nivel preventivo cuatro son las cuatro áreas que tenemos como de acción obligada a poner en marcha por parte de la empresa: el diseño del lugar de trabajo, el trabajo sobre los aspectos de ejercicio de la autoridad, la clarificación del estándar moral de la organización y el estatus o posición social de las personas.

1) Diseño del lugar de trabajo: se ocupándose de:

- los contenidos de las tareas: Las personas que realizan trabajo con contenido sienten que éste sirve para algo, es decir, tienen utilidad tanto para la empresa como para la sociedad, ya que a través de dicho trabajo tienen la capacidad de desarrollar y aplicar sus conocimientos. Por tanto, los trabajos deben ser ricos en contenido, lo que se consigue dotando a los trabajadores de capacidad para planificar, ejecutar y controlar su trabajo
- la carga de trabajo Análisis de las tareas, con el fin de optimizar su desempeño, condiciones ambientales óptimas, mayor número de descansos, sobre todo en tareas monótonas y que requieran una vigilancia continua y/o un alto grado de concentración.
- control y autonomía sobre el trabajo: Entendida como la posibilidad de influir en la ejecución del trabajo, es decir, dotar al trabajador de libertad para participar en la determinación de aspectos relativos a la realización de la tarea, de tiempo de trabajo o la manera de organizarlo, pero también entendida como cierto grado de independencia en el ejercicio de las tareas.
- la definición de competencias:
- las redes y tipos de apoyo social,
- los sistemas de participación, etc.

2) Aspectos relacionados con el ejercicio de la autoridad: Comportamiento de los líderes capacitándoles para reconocer conflictos y para manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas de mobbing y detenerlo precozmente. Para esto es necesario:

- la aplicación de programas formativos.
- el desarrollo de habilidades para el reconocimiento y manejo adecuado de conflictos,
- la incorporación y transmisión de ciertos valores de cultura organizativa,
- el diseño de sistemas de comunicación horizontal, y vertical,
- el desarrollo de sistemas de resolución de conflictos.

3) Establecer con carácter previo cuáles van a ser los estándares morales por los que se va a regir la organización: se trataría de dejar claro, asumidos y aceptados los que van a ser consideradas como conductas inaceptables e intolerables y en educar en la comprensión de la diversidad (racial, étnica, de capacidades,...).

4) Mejorar la posición social de la persona.: implica garantizar los derechos de las personas dentro de las organizaciones y, garantizar también la existencia de unos procedimientos correctamente establecidos que sean garantes de los derechos a la queja y al anonimato.

Prevención terciaria

Esta fase de prevención tiene por objeto la *rehabilitación o recuperación de los* trabajadores que han sido víctima de acoso moral en el trabajo.

Cuando el acoso moral en el trabajo o “*mobbing*” ha producido daños en la salud del trabajador, su recuperación debe producirse fuera del ámbito empresarial, ya que resulta más que probable el inicio de una situación de incapacidad temporal, que normalmente se tramita como contingencia común, calificándose la causa de la baja como depresión, ansiedad, estrés, etc. Lo anterior no significa que la empresa haya de permanecer inactiva en tales supuestos, aquietándose a la situación de baja laboral del trabajador. Si como venimos sosteniendo el acoso moral tiene un origen causal, parece evidente que, salvo aquellos supuestos en los que el acoso proceda del propio empresario, se impondrá la adopción de las medidas necesarias a fin de evitar el agravamiento de la situación, con la consiguiente victoria moral del acosador.

¿TENEMOS OBLIGACIONES COMO TRABAJADORES EN LA PREVENCIÓN DEL ACOSO?

Si, tanto a trabajadores como a los representantes de los trabajadores nos corresponder vigilar según las posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención adoptadas en cada caso para reducir y eliminar los riesgos vinculados a la violencia en el lugar de trabajo según la formación e información recibida por el empresario.

Los trabajadores con arreglo a su formación e instrucciones dadas por el empresario, deberán:

- Cooperar con la empresa en el mantenimiento de clima laboral saludable libre de violencia y discriminación.
- Contribuir al cumplimiento de las instrucciones que promuevan la eliminación de la violencia en el trabajo.
- Informar al inmediato superior y/o sus representantes de aquellas situaciones que generen o puedan generar violencia en el lugar de trabajo al objeto de su evaluación y posterior eliminación.

Se debe incidir en medidas preventivas de carácter general tendentes a evitar lo máximo posible estas situaciones, la aparición de conflictos, así como a establecer las medidas correctoras necesarias una vez aparecido el fenómeno.

Para su implantación es necesario formar a nuestros cuadros sindicales en la materia al objeto de que conozcan qué es y qué no es acoso, qué estrategias son las que se utilizan para llevarlo a cabo y cuáles son sus consecuencias

¿CÓMO PUEDO AFRONTAR UNA SITUACIÓN DE ACOSO?

Identificar el problema: Cuando se es víctima de mobbing la primera impresión es negar el problema o quizás el pensar que con el tiempo las cosas se solucionarán. Pero esto lo único que hace es engordar aún más el problema, ya que el acosador busca en la víctima a una persona que interioriza sus propios problemas.

Evitar reacciones emocionales: evita a toda costa gritar a tu superior, ya que es la causa perfecta para despedirte sin indemnización. Mantener la sangre fría delante del acosador, puede desestabilizar la capacidad emocional del mismo acosador. Ten en cuenta que su misión es desestabilizar a la víctima.

Actuar ante un posible ataque: Actúa con valentía y seguridad en ti mismo hará retroceder al acosador, ya que teme que puedan neutralizarle si encuentra tus puntos débiles. Siempre con el más absoluto respeto.

Denuncia el acoso ante varias personas: el acosador espera que no lo hagas. Pero esto no debe frenarte, al revés, habla con amigos, compañeros (es algo que también les puede ocurrir a ellos el día de mañana) e incluso busca ayuda externa.

Comunica: explica la situación a algún compañero de confianza, comité de seguridad y salud, servicio de prevención.

Comunica a la empresa, solicitando su intervención. En este caso informar por escrito y solicitar el recibí de la carta. Este punto es muy importante para poder emprender acciones posteriores. Para redactar la carta es muy importante contar con asesoramiento. El acoso es difícil de demostrar y es muy importante aportar todos los datos objetivos posibles. La empresa en este punto debería poner en marcha acciones para solucionar el problema. Valorar si es así, y si las acciones que se ponen en marcha son suficientes y adecuadas

Cuanto más pruebas, más defensa tendrás: Conservar todas las cartas, apuntarse las frases del acosador, fotos, e-mails... Cuanto más recopiles, más defendido estarás del acosador. Además procura que todas las pruebas estén guardadas en un lugar seguro.

Busca apoyo fuera del lugar de trabajo: busca ayuda de psicólogos que te ayuden a mantener la autoestima alta, ya que el acosador lo que busca es desestabilizar tu estima. Aparte busque un buen abogado laboralista a que te asesore en su situación.

.Decidir si deseo continuar o no en la empresa: puedes solicitar extinción del contrato (como incumplimiento grave del contrato por parte del empresario, bien por no mitigar el daño o bien por producir él mismo, afectando a su dignidad persona), solicitar una excedencia (dependiendo de la antigüedad del trabajador o del convenio) o traslado (si es posible).

Comienza las acciones, que pueden ser en dos frentes:

- Presentar denuncia a Inspección de trabajo. En la denuncia incluir la comunicación realizada a la empresa y todos los datos de que dispongamos, cuanto más objetivos mejor.

- Acción directa.. Este tipo siempre tienen más repercusión si el trabajador cuenta con la solidaridad de sus compañeros o cuenta con algún grupo de afinidad que le apoye.

¿CÓMO ES LA SITUACIÓN PSICOLÓGICA DE UNA PERSONA ACOSADA?

El daño psicológico causado a la víctima es enorme. La víctima de las agresiones va perdiendo gradualmente la fe y la confianza en sí misma a consecuencia de lo cual se ven afectados diferentes aspectos de su vida.

El trabajador afectado por acoso sufre alteraciones emocionales y de la personalidad que repercuten en todos los ámbitos de su vida. Algunos de los efectos que produce:

- Lento deterioro de la confianza de la víctima en sí misma y en sus capacidades profesionales.
- Inicia un continuo proceso de desvaloración personal, consistente en la destrucción de su autoestima.
- Sentimientos de inadecuación de la víctima: ¡soy un inútil!, ¡no puedo con este trabajo!, ¡no valgo para nada!

La víctima termina creyendo que verdaderamente ha cometido errores, fallos... El trabajador somatiza el conflicto de tal manera que se generan enfermedades físicas que previamente no existían.

Es una reacción del organismo al hostigamiento sin explicación.

¿EXISTEN ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR Y Oponerse AL ACOSADOR

Todas las víctimas de mobbing sienten y se reprochan el no haber hecho frente al problema desde el primer momento. La falta de respuesta inmediata al acoso, dejando pasar meses o incluso años sin tomar medidas, sumerge a la víctima en un proceso de deterioro psicológico. Comienza a tomar conciencia de su existencia en el momento en el que pone la denuncia o se pone en manos de un profesional.

Dejar pasar el tiempo creyendo que éste diluye cualquier problema, que todo se olvidará o que las aguas volverán a su cauce, no ayuda a cambiar o mejorar la situación de la víctima, sino todo lo contrario, el problema va creciendo día a día llegando a empeorar su situación tanto laboral como física o psíquica, e inmovilizando al acosado para tomar medidas drásticas sobre su problema.

Nunca surgirá la solución espontánea; es propio hostigado el que debe poner el freno y los medios para acabar con el acoso. Por el contrario, el acosador no dejará a la víctima, sino que éste hará un esfuerzo mayor para destruirle (laboral y psicológicamente) y deshacerse definitivamente de él, ya que le considera un estorbo y no cejará en su empeño hasta que lo consiga.

El apoyo tanto moral como activo (por parte de los compañeros), la ayuda de profesionales (médicos, psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, abogados...) o incluso de su propio entorno (amigos, familiares, vecinos...) son los instrumentos, las herramientas con las que cuenta para acabar con estas situaciones.

El dejar pasar el tiempo no solo empeorará estas situaciones, también apoyan y permiten que el acosador actúe de igual forma con futuras víctimas

ENTONCES, ¿SE PUEDE SALIR DEL ACOSO MORAL? FASES PARA SALIR DEL ACOSO LABORAL.

Podemos diferenciar varias fases por las que pasa una persona acosada. Las diferentes fases para salir del problema son:

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA COMO MOBBING O ACOSO LABORAL.

La víctima supera el mecanismo de negación, e identifica y llama al acoso por su nombre. Así toma conciencia del daño que recibe y comienza a remitir las somatizaciones, y comienza a hablar del tema y de explicarse a sí misma lo que ha ocurrido.

2 DESACTIVACIÓN EMOCIONAL.

La víctima comienza a darse cuenta de cómo le perjudican sus reacciones emocionales: IRA, RABIA y de cómo le impiden elaborar una respuesta eficaz. Toma conciencia de cómo el acosador le ha producido una serie de secuelas a través de la violencia psicológica continuada.

3 ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA AL ACOSO PSICOLÓGICO MEDIANTE LA EXTROYECCIÓN.

Una vez desactivada, consciente de la naturaleza del problema y libre de las reacciones involuntarias y negativas, la víctima está en disposición de trabajar sobre la culpa y la vergüenza, desplegando una respuesta de EXTROYECCIÓN ante las acusaciones.

Se trabaja sobre la AUTOESTIMA Y HABILIDADES ASERTIVAS. La respuesta que la víctima da, refuerza su propia autoconfianza y es fuente de mayor capacidad de respuesta.

4 SUPERACIÓN DEL PROBLEMA E INTEGRACIÓN EN LA PERSPECTIVA VITAL DE LA VÍCTIMA.

La víctima ha dado respuesta y es capaz de seguir dándola independientemente de cuál sea el resultado de su situación laboral. La persona logra pasar página y tomar las riendas de la propia vida personal y profesional.

PROPUESTAS SINDICALES DE PREVENCIÓN FRENTE AL ACOSO MORAL:

Para que una situación de acoso moral en una empresa no se produzca o no se vuelva a producir, hay que exigir la modificación de las condiciones de trabajo. La base para ello, para la prevención en origen, es la **identificación de los factores de riesgo psicosocial**, mediante su **evaluación** y la **aplicación de medidas para eliminarlos**

Los representantes sindicales tienen el deber, antes de actuar, de cerciorarse de que efectivamente se ha producido un comportamiento ilícito, que atenta contra la dignidad, la intimidad, la no discriminación, la salud y la integridad de la persona denunciante. Una vez comprobados los hechos, podemos iniciar un procedimiento, para prevenir y sancionar el acoso. Que conllevará las siguientes características:

- **Accesibilidad:** debe estar al alcance de cualquier trabajador/a. Los representantes sindicales a su vez, deben tener toda la información sobre la empresa (estructura jerárquica, número de trabajadores y trabajadoras, salarios, ...)

- **Confidencialidad:** Para preservar la protección de la víctima, debe procurarse implicar al mínimo número de personas necesarias en el procedimiento. - Sumariedad y mínimos requisitos formales: El procedimiento ha de ser rápido y ágil, sin dilación alguna, para no tensionar a las víctimas ni dañar su imagen. En la medida de lo posible, se evitarán declaraciones escritas que pudieran inhibir a los testigos necesarios.

- **Inmunidad:** En ningún caso las personas denunciantes, ni los testigos, podrán ser represaliados. Un acuerdo consensuado con la empresa, será más rápido y efectivo que un procedimiento impuesto. Sin embargo, el procedimiento no sirve cuando el acosador/ a no es otro trabajador/a de la plantilla, sino el propio empresario o jefe.

En estos casos será difícil evitar la intervención de la Inspección de Trabajo o la judicialización del conflicto.

El riesgo de que la persona denunciante sea despedida es muy elevado en estos casos, pues la empresa prescinde más fácilmente de la víctima que del directivo.

En el ámbito del Comité de Seguridad y Salud, o a partir de éste, se creará un grupo de trabajo específico a fin de poner en marcha de una manera participada el diseño del Plan de Prevención contra el acoso moral. Además será necesaria su integración en el Plan e Integración de Riesgos Laborales de la empresa, por lo que contendrá:

- Definición de los objetivos.
- Determinación de las medidas preventivas a adoptar.
- Asignación de recursos humanos, económicos y materiales.
- Calendarización.
- Puesta en marcha de las acciones.
- Control del Plan.

¿QUÉ DEBO HACER COMO DELEGADO DE PREVENCIÓN?

El delegado de prevención/delegado o delegada sindical debe tratar el caso de manera individualizada: es importante que la víctima se encuentre escuchada y apoyada en todo momento, ya que deberemos tener en cuenta que puede encontrarse en momentos muy duros e incluso de aislamiento.

La intervención como delegado de prevención ha de ir encaminada en primer lugar a conseguir que la evaluación de riesgos contemple los riesgos psicosociales como cualquier otro riesgo presenta en el centro de trabajo.

Los indicadores de posibles problemas en relación con el medio psicosocial pueden ser diversos: absentismo, ambiente hostil, insomnio, etc, por lo que hay que poner en marcha mecanismos que identifiquen los problemas. Y esto se puede hacer a través de entrevistas, cuestionarios, cualquier medio que permita recabar información sobre la situación para poder establecer medidas de actuación.

El primer paso para actuar en caso de mobbing es saber distinguir lo que es acoso de lo no que lo es, determinar en qué momento se produce el paso del conflicto al acoso. Para ello, el delegado de prevención ha de recopilar la mayor cantidad posible de información ya sea a través de los compañeros directa o indirectamente o mediante encuestas anónimas.

Una vez detectado el problema hay que ponerlo en conocimiento de la empresa quién tiene la obligación de iniciar una actividad preventiva para descubrir la causa que produjo la situación de acoso y proponer soluciones para su resolución.

Algunos pasos que se han de seguir y que como delegado de prevención has de solicitar son:

❶ Investigación empresarial: una vez detectado el caso de mobbing, debe exigirse una investigación.

Investigación que no debe ser unilateral, es decir, donde han de participar no sólo la empresa, ya que dada la complejidad del problema probablemente las conclusiones a las que llegue la empresa no sean imparciales.

Para evitar esta situación, debe incluirse en el régimen disciplinario la calificación de falta grave o muy grave, con sus correspondientes sanciones el mantener este tipo de conductas.

Con independencia de que cada una de las partes (empresa y representantes trabajadores) investiguen individualmente, un órgano principal que debe dirigir la investigación es el Comité de Seguridad y Salud y en aquellas empresas donde no exista deberán convocarse cuantas reuniones sean necesarias entre los delegados de prevención y la empresa.

Durante la investigación se han de practicar cuantas pruebas de carácter documental sean necesarias, por eso, es recomendable que toda persona que sea objeto de acoso, cualquier comunicación que haga al respecto sea por escrito.

② Investigación Sindical: no se puede elaborar una estrategia común de actuación ante el acoso por no todos los casos son iguales, aunque podemos establecer unos pasos a seguir:

1. Averiguar **si existe un procedimiento interno en la empresa** de resolución del problema. Si es así hay que **iniciar los trámites**.
2. Entrevista: **Conocer en qué situación se encuentra la persona afectada**.
 - Si es objeto o no de un acoso en el trabajo.
 - En qué fase se encuentra.
 - Quién o quiénes cree que están practicando sobre él esta situación de acoso y que relación jerárquica existe.
 - En qué situaciones se materializa el acoso.Si se lleva a cabo en presencia de otros compañeros o compañeras y si ha sido así cómo han reaccionado.
 - Si lo ha puesto en conocimiento de algún superior jerárquico, de qué manera lo ha puesto en conocimiento (verbalmente o por escrito) y qué tipo de respuesta ha obtenido.
 - Qué grado de afectación de su salud, para ello preguntaremos si ha necesitado ayuda de un especialista en salud mental, o ha estado de baja en los últimos meses y por qué causa.
3. **Elevar al responsable sindical** la situación.
4. . Recabar el mayor número de **pruebas de carácter documental**, desde notas de régimen interior, declaraciones por escrito de los compañeros que hayan presenciado situaciones de violencia verbal, grabaciones de conversaciones o incluso de imágenes sobrecarga de trabajo o aumento injustificado en el reparto de tareas, informes de los especialistas que tratan al afectado, teniendo que solicitar previamente del interesado y por escrito, la utilización como prueba de estos datos médicos. A pesar de que la carga de la prueba recae sobre la persona acosadora es importante recopilar todas las pruebas posibles.
5. **Averiguar si otros compañeros o compañeras tienen problemas similares** y pedirles información, buscar su apoyo, en especial de aquellos que hayan sido objeto de acoso (puede que en algunos casos existan testigos).
6. **Poner en antecedentes al Comité de Seguridad y Salud y a la dirección de la empresa**, siempre por escrito, para que revisen el Plan de Prevención.
7. **Recomendar que acuda al Servicio de Prevención/ Médico en el trabajo**.

8. **Recomendar a la víctima del acoso que acuda al servicio de vigilancia de salud de la empresa para que** proporcionar una baja por contingencias profesionales. Si en algún momento se produce agresión física, acudir al servicio de urgencias del centro hospitalario más cercano, haciendo constar las causas y el autor de las agresiones.
9. En caso de que la empresa no actúe, será necesario **interponer una demanda ante la autoridad laboral**, haciendo uso de las pruebas existentes y agotar la vía administrativa para pasar, si fuera necesario, a interponer demandas en los tribunales competentes.

En caso de que la investigación concluya determinando que lo sucedido en la empresa no supone un caso de acoso deberá explicarse ante qué tipo de conflicto nos encontramos y buscar la solución adecuada.

Pero, si resulta que nos encontramos ante una situación de acoso psicológico, es necesario saber en qué fase del mismo nos encontramos para poder establecer las medidas de prevención adecuadas.

No obstante, la intervención se ha de realizar a dos niveles:

- 🏠 Intervención dirigida a la solución del problema: la víctima ha de poner en conocimiento de la empresa la situación a la que se ve sometido. Esta comunicación ha de ser por escrito de forma que el trabajador se queda con copia del recibí de la empresa.

El trabajador tiene derecho a reclamar la presencia de un responsable sindical en cualquier reunión en la que se trate el caso.

Si en la empresa existen procedimientos de actuación de resolución de conflictos, los representantes de los trabajadores deberán ser informados de su funcionamiento.

Si la empresa no permite que los representantes de los trabajadores participen, o llevan el caso como si se tratase de un problema de la vida privada del trabajador acosado, se ha de recurrir a la vía judicial.

- 🏠 Actuación Preventiva: hay que exigir a la empresa el cumplimiento de sus obligaciones en materia preventiva, así, ha de realizar una evaluación de riesgos psicosociales contando con la participación de los delegados de prevención.

Pueden articularse medios de carácter informativo hacia los trabajadores con el objeto de que conozcan el fenómeno, dándose instrucciones sobre cómo identificar el problema, sobre los daños a la salud que supone el mobbing.

En cualquier caso, lo que está claro es que el acoso psicológico, se debe a errores/ defectos en la organización de la empresa. Así, la actuación de los delegados de prevención debe ir encaminada a que la organización soluciones sus deficiencias en dos grupos de factores:

Organizacionales:

- ↳ Promover y permitir la participación de los trabajadores en la organización del trabajo.
- ↳ Articular mecanismos justos, participativos y transparentes de selección de personal.
- ↳ Evitar sistemas excesivamente jerárquicos y autoritarios y/o paternalistas.
- ↳ Identificar de forma precisa las funciones de los trabajadores y especialmente evaluando los posibles conflictos de competencia.
- ↳ Diseñar canales de comunicación en todos los niveles.
- ↳ Garantizar que en las evaluaciones de riesgos se evalúan también los riesgos derivados de la organización del trabajo).
- ↳ Exigir que se organice el trabajo en las empresas de una forma saludable, mediante la puesta en marcha de medidas concretas que tiendan a:
 - Fomentar el apoyo social entre los trabajadores/as, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación frente a la competitividad y el aislamiento.
 - Fomentar la claridad y transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo y las tareas asignadas a cada uno/a, así como los roles de cada persona.
- ↳ Promocionar la autonomía, potenciando la participación de los delegados de prevención y/ representantes sindicales a la hora de tomar decisiones relacionadas con los procesos y métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, los tiempos de trabajo,...
- ↳ Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y suficiente para el correcto desempeño de nuestro trabajo.
- ↳ Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando estabilidad en la ocupación y salarios justos de acuerdo con las funciones y calificación del puesto de trabajo. Garantizando así mismo la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias.
- ↳ Exigir que desde la dirección de la empresa, se realice una definición y publicación de la política empresarial. Que se realice una declaración de rechazo frente a acciones tipificadas como acoso moral: rechazo al uso de la organización del trabajo para dañar a un trabajador, rechazo de cualquier forma de intimidación, violencia verbal o física. También podría designarse un interlocutor para denunciar este tipo de acciones y tomar las medidas oportunas en el origen, eliminando las deficiencias en la organización del trabajo. La declaración de rechazo y la designación de un interlocutor por si solas no evitan los casos de acoso moral.
- ↳ Actuar en el origen, en la organización del trabajo, para eliminar sus deficiencias, que son el origen para el acoso moral.

Psicosociales:

- ↳ Elaborar e implementar mecanismos de motivación que garanticen el reconocimiento social de los trabajadores.
- ↳ Rediseño de tareas, especialmente las monótonas y/ o repetitivas.

- ↳ Dar formación tanto a niveles jerárquicos como trabajadores en habilidades sociales,

Un paso importante es que la organización se establezca un protocolo de actuación en la negociación colectiva de cómo actuar ante casos de violencia en el trabajo. Protocolo que debe contener unos elementos mínimos como:

- I. **DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS:** reconocimiento sobre la necesidad de instaurar una política de prevención de la violencia.
- II. **DEFINICION DE CONCEPTOS:** exposición de que se entenderá por cada riesgo.
- III. **OBJETIVO:** propósito que se persigue con el protocolo
- IV. **AMBITO DE ACTUACION:** personas implicadas y cubiertas por el protocolos
- V. **PLAN DE ACCIÓN:** modo de actuación
- VI. **PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL:** se definirán los procedimientos a llevar a cabo en el caso de que se produzca una denuncia.

En definitiva, desde la acción sindical en general, y desde la actuación del Delegado de Prevención en particular hay que velar continuamente por

- La inclusión en la **Evaluación de riesgos de aquellos de origen psicosocial**, por supuesto también de todo tipo de acoso.
- La **Formación** a los Delegados de Prevención en Riesgos Psicosociales, así como del Personal Directivo.
- La **difusión de Información entre todo el personal de la empresa, incluidos mandos, para que sean capaces de distinguir** por si mismos comportamientos hostiles.
- **Introducir en los convenios colectivos criterios o pautas de gestión** de los riesgos psicosociales en general, y en particular del acoso, siguiendo los Códigos, Protocolos y Notas Técnicas ya disponibles, así como otras experiencias convencionales europeas

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.

Las situaciones de mobbing tienen la particularidad de que, por sí mismas, pueden activar todos los mecanismos de actuación típicos de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

A continuación vamos a abordar de forma sistemática todas las posibilidades de actuación de la Inspección de Trabajo ante una situación de mobbing o acoso moral.

Investigación y constatación de los hechos El Inspector de Trabajo para constatar los hechos se vale, en primer lugar, de lo que puede observar de forma personal y directa en su visita a los lugares de trabajo. Allí, si bien no se puede por lo general tener constancia del trato personal dado al trabajador afectado, sí puede comprobar algunos hechos que bien relacionados y contextualizados pueden dar lugar a la constitución de la prueba indiciaria.

En segundo término, la investigación puede desarrollarse mediante entrevistas a personas que hayan sido testigos de los hechos, que pueden ser realizadas en la visita al lugar de trabajo o bien en las oficinas de la Inspección de Trabajo.

Por último, el Inspector puede valerse de pruebas documentales, como los hechos probados en sentencias judiciales, registros y archivos de la actividad laboral de los trabajadores o en cualquier otro tipo de documentos que puedan servir para esclarecer debidamente los hechos.

Del análisis de los hechos que constate el Inspector podrá éste valorar cuál es el tipo de situación ante la que nos encontramos y en, concreto, si estamos ante una situación de acoso moral o si existen otras circunstancias y factores que hagan aconsejable otra calificación distinta de dicha situación.

La mediación y arbitraje del Inspector de Trabajo La actividad de mediación y arbitraje en los conflictos laborales de la Inspección de Trabajo, puede de hecho adquirir una singular importancia en los supuestos de acoso moral cuando las dos partes del conflicto desean encontrar una salida al mismo.

Actuaciones de requerimiento o advertencia Estas actuaciones son alternativas a la actividad sancionadora en el campo del control de legalidad de las relaciones laborales y, en cambio, son compatibles con aquella en el campo del control de legalidad de la prevención de riesgos laborales.

El campo de la actuación de la Inspección de Trabajo frente al mobbing en las relaciones laborales se ha de circunscribir al denominado mobbing descendente que es el de los empresarios o sus representantes frente a sus trabajadores y que es al mismo tiempo su manifestación más típica. Las situaciones de mobbing, en estos casos, no se refieren normalmente a un hecho sino a una cadena de hechos que han tenido lugar con el idéntico motivo de acosar al trabajador afectado y que, en muchas ocasiones, considerado cada uno de ellos de forma aislada, pueden dar lugar a diversos incumplimientos de las normas sobre legislación laboral.

Una situación típica de mobbing puede engendrar una violación del trabajador a su derecho a la ocupación efectiva (art 4.2.a ET.), a una modificación sustancial de las condiciones de trabajo sin seguir los trámites procedimentales del art. 41 ET, a una discriminación por razón de raza, sexo, afiliación sindical, etc., violando el art. 17 ET, a una violación de su intimidad personal (art. 4.2.e ET y 18 ET), al impago de los salarios debidos (art. 29 ET).

En cualquier caso, hemos de considerar que la situación de mobbing abarca jurídicamente todas estas conductas aisladas y que su previsión legal se encuentra en el artículo 4.2.e del Estatuto de los Trabajadores.

Una vez que los hechos son comprobados, la Inspección de Trabajo puede iniciar el procedimiento administrativo sancionador por la falta muy grave del artículo 8.11 de la Ley Sobre Infracciones y Sanciones del Orden Social, que se refiere a "los actos del empresario que fueran contrarios al respeto a la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores".

Las actuaciones de la Inspección en el campo de la prevención de riesgos laborales. El mobbing como riesgo laboral psicosocial. El mobbing está considerado dentro del grupo de los factores de riesgo psicosocial que puede ser causante de estrés laboral y dar potencialmente lugar a la producción de accidentes de trabajo en el medio laboral.

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario está obligado a llevar a cabo una gestión de los riesgos laborales a través del denominado ciclo de control que comprendería las obligaciones de identificar los riesgos, eliminarlos, evaluar los que no hayan podido evitarse, adoptar las medidas necesarias oportunas para reducirlos y revisar los resultados de esas medidas presentes en los artículos 15 y 16 de la Ley 31/1995 y los artículos 2 a 9 del Servicio de Prevención.

JURISDICCIÓN SOCIAL

El trabajador/a víctima de acoso moral puede acudir a los Juzgados de lo Social y solicitar, de acuerdo con el artículo 50 del ET, la extinción voluntaria de su contrato. La pregunta es: ¿tiene derecho a la calificación de tal hecho como despido improcedente y, por tanto, a ser indemnizado el trabajador con 45 días de salario por año trabajado hasta un máximo de 42 mensualidades

CONCLUSIONES

Como hemos visto, al tratar la violencia en el trabajo, nos encontramos ante un problema de salud laboral y como tal hemos de afrontarlo, es decir, las soluciones han de plantearse en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales independientemente del derecho de la víctima a solicitar indemnización del daño causado.

Los factores organizativos son determinantes en la aparición del fenómeno. Las nuevas fórmulas de organización laboral juegan un papel preponderante en la aparición y desarrollo del acoso psicológico y deben ser, por tanto, los elementos centrales de análisis desde el punto de vista preventivo

RECUERDA:

Acoso no es	Es acoso:
Tener un mal día en la oficina	Eliminar a una persona de su puesto de trabajo usando maquinaciones contra ella
Tener una bronca “puntual” con algún compañero.	Desestabilizarla emocionalmente mediante todo tipo de estrategias buscando que ésta “explote”.
Estar estresado.	Atacar sistemáticamente a una persona criticando destructivamente cuanto realiza en su trabajo
Trabajar en un ambiente enrarecido o conflictivo	Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas o gritos o insultos para minarla psicológicamente atacando su dignidad.
tener un conflicto, una discusión	Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral de una persona
Tener un desencuentro puntual	Inducir intencionalmente a una persona a cometer errores.
	Destruir la salud física o psicológica minando la autoestima y la confianza en sí misma de una persona.
	Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con jefes o compañeros de trabajo

ACTITUDES A TENER EN CUENTA SI SOMOS VÍCTIMAS DE ACOSO:

En caso de sospechar que se está sufriendo una posible situación de acoso, por muy leve y reciente que sea, NUNCA hay que callar.

Es necesario socializar el tema. Sobre todo NO intentar arreglar el problema uno SOLO. Hay que evitar luchar SOLO, dado que además de comportar problemas de salud puede dar la sensación de ser uno mismo el problema.

Está PROHIBIDO sentirse culpable de ser el origen o la razón de estar sufriendo una situación de acoso.

Es necesario reaccionar rápidamente, buscando personas de confianza o de apoyo dentro de la empresa y empezar a recoger pruebas por escrito y de testigos.

Nadie tiene que soportar abusos, calumnias ni acosos de ningún tipo.

Hay que buscar apoyo psicológico y aprender técnicas de afrontamiento y de relajación a fin de poder afrontar el problema con más fuerza y poder ganar el proceso sin sufrir problemas importantes de salud.

ANEXOS

ANEXO I: Acuerdo Marco europeo sobre estrés laboral

El acuerdo fue firmado el día 8 de octubre de 2004, el objetivo de este acuerdo es proporcionar un marco a los empresarios y trabajadores para identificar y prevenir y tomar las medidas necesarias con respecto a los problemas del estrés relacionados con el trabajo.

1. Introducción

El estrés ligado al trabajo ha sido reconocido a escala internacional, europea y nacional como una preocupación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Habiendo identificado la necesidad de una acción específica en este asunto y anticipando una consulta de la Comisión sobre el estrés, los interlocutores sociales europeos han incluido este tema en el programa de trabajo del Diálogo Social 2003 – 2005.

El estrés puede, potencialmente, afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral. En la práctica, no todos los lugares de trabajo, ni todos los trabajadores están necesariamente afectados.

Tratar la cuestión del estrés ligado al trabajo puede conducir a una mayor eficacia y mejora de la salud y seguridad en el trabajo, con los correspondientes beneficios económicos y sociales para las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. Es importante considerar la diversidad de la mano de obra cuando se tratan problemas de estrés ligado al trabajo.

2. Objetivo

El objetivo de este Acuerdo es incrementar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, los trabajadores y de sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo, atraer su atención respecto a los signos que pueden indicar los problemas de estrés ligado al trabajo. Así mismo, trata de proporcionar un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir o manejar los problemas del estrés relacionados con el trabajo. No se trata de culpabilizar a los individuos respecto al estrés.

Reconociendo que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés y dado que el programa de trabajo 2003 – 2005 de los interlocutores sociales europeos prevé la posibilidad de una negociación específica sobre estas cuestiones, el presente Acuerdo no trata la violencia en el trabajo, ni el acoso, ni el estrés postraumático.

3. Descripción del estrés ligado al trabajo

El estrés es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos. No es, en sí mismo, una enfermedad, pero una exposición prolongada puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

El individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que debe ser considerado como positivo, pero tiene dificultades de resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Cada individuo es diferente de otro, lo que hace que puedan reaccionar de manera distinta a situaciones similares, e incluso, un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente ante una misma situación, en distintas etapas, situaciones o momentos de su vida.

El estrés laboral puede suponer un grave problema tanto para la organización como para el propio trabajador. Cuando hablamos de manifestaciones del estrés en el trabajo, es necesario incidir en que no todas las consecuencias del estrés, son exclusivas del estrés ligado al trabajo, pues pueden existir otros factores, fuera del entorno laboral, que influyan, o incrementen los efectos del estrés sobre la salud del trabajador, su comportamiento, y que disminuyan su capacidad para afrontar sus labores diarias en el trabajo.

No hay dudas a la hora de reconocer que no todas las manifestaciones del estrés, en el entorno laboral, puedan tener como consecuencia única el estrés ligado al trabajo, ya que existen otras situaciones, susceptibles de generar estrés al individuo, que tienen su origen fuera del trabajo. Situaciones extra-laborales que pueden entrañar cambios de comportamiento y reducir su capacidad para afrontar las tareas diarias en el trabajo. Pero esto no justifica, en absoluto, que nos abandonemos a una visión individual del estrés, que lo entienda e intente explicarlo como un factor puramente personal, que dependa exclusivamente de la capacidad del trabajador para afrontar las diferentes situaciones que se le presentan en su vida diaria.

Es necesario afrontar el estrés en el trabajo con una visión de conjunto, evitando la tentación de achacar sus consecuencias y sus manifestaciones, únicamente a factores individuales, pues con ello excluimos y omitimos todos aquellos factores laborales que tienen su origen en el trabajo: contenido del trabajo, su organización, el entorno, la falta de comunicación,..., sobre los que el trabajador suele carecer de capacidad de control. Factores sobre los que el empleador puede y debe proteger al trabajador, estableciendo las medidas preventivas y mecanismos de control, necesarios y oportunos. Una buena gestión y una adecuada organización del trabajo son la mejor manera de prevenir el estrés y sus consecuencias para la salud del trabajador (ansiedad, alteraciones del sueño, depresión,...) y para la empresa (absentismo, bajas, disminución del rendimiento,...)

4. Identificación de los problemas del estrés relacionado con el trabajo.

Dada la complejidad del fenómeno del estrés, el presente Acuerdo no pretende proporcionar una lista exhaustiva de indicadores de estrés potencial. Sin embargo, un alto nivel de absentismo, de rotación personal, de frecuentes conflictos o quejas de los trabajadores, constituyen signos que pueden indicar un problema de estrés ligado al trabajo.

La identificación de un problema de estrés vinculado al trabajo puede implicar un análisis de elementos tales como la organización del trabajo y los procesos (acuerdos de tiempo de trabajo, grado de autonomía, adecuación de las capacidades del trabajador a las necesidades del trabajo, cantidad de trabajo,...), las condiciones y entorno de trabajo (exposición a

comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas,...), la comunicación (incertidumbre respecto a lo que se espera en el trabajo, perspectivas de empleo, próximos cambios,...) así como factores subjetivos (presiones emocionales y sociales, sentimiento de no ser capaz de hacer frente a las situaciones, impresión de no ser apoyado,...).

Si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y sus representantes.

5. Responsabilidades de los empleadores y de los trabajadores

Conforme a la Directiva marco 89/391, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y salud de los trabajadores. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligados al trabajo en la medida en que presenten riesgo para la salud y seguridad. Todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección delimitadas por el empleador.

Los problemas relativos al estrés relacionado con el trabajo pueden ser abordados en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales, mediante la definición de una política sobre el estrés diferenciada y/o mediante medidas específicas, que apunten a los factores de estrés identificados.

6. Prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligados al trabajo. Estas medidas pueden ser colectivas, individuales o ambas. Pueden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política anti-estrés de origen general que incluya medidas de prevención y de acción.

Si las competencias requeridas en la empresa son insuficientes, es posible recurrir a expertos exteriores conforme a la legislación europea, así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

Una vez establecidas, las medidas contra el estrés deberán ser revisadas periódicamente con el fin de evaluar su eficacia, comprobar si se utilizan de forma óptima los recursos y si todavía son adecuadas o necesarias.

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo:

- ☐ Medidas de gestión y comunicación tales como, aclarar objetivos de la empresa y el papel de los trabajadores en la organización, asegurar un apoyo adecuado de la gestión a los individuos y a los equipos, asegurar una buena adecuación, entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo.
- ☐ Formar a la dirección y a los trabajadores, con el fin de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o adaptarse a los cambios.
- ☐ Facilitar información a los trabajadores y consultarles a éstos y a sus representantes, conforme a la legislación europea, así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

7. *Aplicación y seguimiento*

En el marco del artículo 139 del Tratado, este Acuerdo marco europeo voluntario compromete a los miembros de UNICE/UEPME, del CEEP y de la CES (y del comité de Enlace EUROCADRES/CEC) a desarrollarlo, conforme a los procedimientos y prácticas propias de los interlocutores sociales, en los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo.

Las partes signatarias invitan, asimismo, a sus organizaciones miembro, en los países candidatos, a aplicar este Acuerdo. Las organizaciones miembro informarán acerca del desarrollo de este Acuerdo al Comité de Diálogo Social. El desarrollo de este Acuerdo se llevará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha del mismo.

Durante los tres primeros años, tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de Dialogo Social presentará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del mismo. Dicho Comité elaborará, en el cuarto año, un informe completo sobre las acciones de desarrollo adoptadas.

Las partes signatarias evaluarán y revisarán el acuerdo en cualquier momento, pasados cinco años tras la firma, si así lo solicitara una de las partes signatarias.

En el caso de cuestiones sobre el contenido del Acuerdo, las organizaciones miembro implicadas, podrán dirigirse, de forma conjunta o separadamente, a las partes signatarias, que responderán conjunta o separadamente.

En el desarrollo de este Acuerdo, los miembros de las organizaciones signatarias evitarán cargas innecesarias a las PYME.

El desarrollo de este Acuerdo no constituye una razón válida para reducir el nivel general de protección otorgada a los trabajadores en el campo del presente Acuerdo.

El presente Acuerdo no perjudica el derecho de los interlocutores sociales a concluir, en el nivel apropiado, incluido el europeo, acuerdos que lo adapten y/o completen de manera que tengan en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales implicados.

ANEXO II: Acuerdo Marco europeo sobre acoso y la violencia en el trabajo

(El texto en lengua inglesa es el único auténtico. La presente traducción no ha sido comprobada, ni aprobada por los interlocutores sociales).

1. Introducción

El respeto mutuo de la dignidad a todos los niveles en el lugar de trabajo es una de las características esenciales de las organizaciones exitosas. Por eso son inaceptables el acoso y la violencia, que BUSINESSEUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES (y el comité de enlace EUROCADRES/CEE) condenan en todas sus formas. Consideran que va en interés mutuo de empresarios y trabajadores examinar esta cuestión, que puede tener graves consecuencias sociales y económicas.

Tanto el derecho de la UE, como el nacional establecen el deber de los patronos de proteger a los trabajadores contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

En el lugar de trabajo pueden presentarse diversas formas de acoso y de violencia, que pueden:

- ▣ ser de carácter físico, psicológico o sexual.
- ▣ constituir incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos.
- ▣ Darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros como clientes, usuarios, pacientes, alumnos,...
- ▣ ir desde poco importantes de falta de respeto hasta actos más graves como infracciones penales que requieren la intervención de las autoridades públicas.

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. Sin embargo, algunos grupos y sectores pueden tener más riesgo que otros. En la práctica no todos los lugares de trabajo, ni todos los trabajadores, se ven afectados.

El presente acuerdo trata las formas de acoso y violencia que se sitúan dentro del ámbito de competencia de los interlocutores sociales y corresponden a la descripción que se hace en la sección 3.

2. *Objetivo*

El presente acuerdo tiene por objetivo:

- ☺ Aumentar la sensibilización y el entendimiento de patronos, trabajadores y sus representantes sobre lo que son el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.
- ☺ Proporcionar a los patronos, los trabajadores y sus representantes a todos los niveles un pragmático para identificar, prevenir y hacer frente a los problemas de acoso y violencia en el trabajo.

3. *Descripción*

El acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo.

Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.

Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas al trabajo.

El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil.

4. *Prevenir, identificar y hacer frente a las situaciones de acoso.*

Aumentar la sensibilización de todo el personal y darle una formación apropiada puede hacer que disminuya la probabilidad de acoso y de violencia en el trabajo.

Las empresas deben redactar una declaración de que no tolerarán el acoso y la violencia. En esta declaración se especificarán los procedimientos a seguir en caso de incidentes. Entre estos procedimientos pueden figurar una fase informal en la que una persona en quién confían, tanto de la dirección como los trabajadores, ofrece ayuda y asesoramiento. Tal vez existan ya procedimientos adecuados para hacer frente al acoso y la violencia.

Un procedimiento es adecuado si tiene en cuenta, entre otros, los elementos siguientes:

- ☞ Va en interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- ☞ No debe revelarse ninguna información a partes no involucradas.
- ☞ Las denuncias deben investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.

- ▣ Todas las partes implicadas deben ser escuchadas con imparcialidad y recibir un tratamiento justo.
- ▣ Las denuncias deben ir sustentadas por información detallada.
- ▣ Las acusaciones falsas no deben tolerarse y pueden dar lugar a acción disciplinaria.
- ▣ Una ayuda exterior puede resultar útil.

Si se establece que ha tenido lugar acoso o violencia, se tomarán medidas apropiadas contra sus autores. Estas medidas irán de la sanción disciplinaria al despido.

Las víctimas recibirán apoyo y, si es preciso, ayuda para su reintegración.

En consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos procedimientos para velar por que sean efectivos tanto para evitar problemas como tratarlos cuando surjan.

En su caso, las disposiciones de este capítulo pueden aplicarse a caso de violencia exterior.

5. Aplicación y seguimiento

En el contexto del artículo 139 del Tratado, este acuerdo marco europeo autónomo compromete a los miembros de BUSINESSSEUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES (y el comité de enlace EUROCADRES/CEC) para ejecutarlo según los procedimientos y prácticas propios de los interlocutores sociales de los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo.

Las partes firmantes invitan también a sus organizaciones miembros de los países candidatos a aplicar este acuerdo.

La aplicación de este acuerdo se llevará a cabo en el plazo de tres años a partir de la fecha de su firma.

Las organizaciones miembros notificarán la aplicación del presente acuerdo al Comité de Diálogo Social. En los tres primeros años tras la firma de este acuerdo, el Comité de Diálogo Social elaborará y adoptará cada año un cuadro sinóptico de cómo va avanzando la aplicación del acuerdo. Asimismo redactará un informe detallado sobre las medidas de aplicación que se hayan tomado, informe que los interlocutores europeos adoptarán en el cuarto año.

Las partes firmantes, a petición de una de ellas, evaluarán y revisarán el acuerdo una vez transcurridos cinco años desde su firma.

Si surgen preguntas sobre el contenido del presente acuerdo, las organizaciones miembros implicadas podrán conjuntamente o por separado, consultar a las partes firmantes que responderán conjuntamente o por separado.

Al aplicar el presente acuerdo, los miembros de las partes firmantes evitarán cargas innecesarias para las PYMES.

La aplicación del presente acuerdo no justificará reducción alguna del nivel general de protección del que gocen los trabajadores en el ámbito del presente acuerdo.

El presente acuerdo no prejuzga el derecho de los interlocutores sociales a celebrar convenios, al nivel apropiado, incluido el nivel europeo, que adapten o complementen sus disposiciones de una manera que tenga en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales afectados.

ANEXO III: Bibliografía, notas técnicas, guías

- **Facts nº 23 Acoso Moral en el trabajo** Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. 2002
- **Facts nº 24. La violencia en el trabajo**, Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo 2002
- Artaco Lazcano, L) El acoso moral en el trabajo: un riesgo laboral que se puede prevenir
- Hirigoyen M.F. El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana, Barcelona, PAIDOS. 1999
- Directrices para afrontar la violencia en el trabajo. OIT Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud Ginebra. 2002
- Moreno Jiménez, B. Problemas psicosociales actuales en el mundo laboral: *violencia física, acoso moral y acoso sexual*.
- García Callejo J.M "Protección Jurídica contra el Acoso Moral en el Trabajo, o La Tutela de la Dignidad del Trabajador" UGT:-FSP
- Martos. A. ¡No puedo más! Las mil caras del maltrato psicológico" Mac. Graw-Hill. 2005

NORMATIVA

Básica

- ▶ Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.
- ▶ Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- ▶ Real Decreto 487/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a manipulación manual de cargas.
- ▶ Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- ▶ Real Decreto 485/1997, 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- ▶ Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

- ▶ Ley 54/2003, de 12 de diciembre. Prevención de Riesgos Laborales. Reforma del Marco Normativo de Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶ Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a ruido.
- ▶ Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997.
- ▶ Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de Enfermedades Profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- ▶ Ley Orgánica 3/2007, de 22 marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

NOTAS TÉCNICAS DEL INSHT

- ▶ NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.
- ▶ NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo.
- ▶ NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización.
- ▶ NTP 439: El apoyo social.
- ▶ NTP 445: Carga mental del trabajo: fatiga.
- ▶ NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos.
- ▶ NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo.
- ▶ NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.
- ▶ NTP 534: Carga mental de trabajo: factores.
- ▶ NTP 659. Carga mental de trabajo: diseño de tareas
- ▶ NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.
- ▶ NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.

ENLACES DE INTERÉS

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales.

<http://www.ugt.es/slaboral/observ/index.php>

Centro Internacional de información sobre Seguridad y Salud en el trabajo.

<http://www.ilo.org/public/spanish/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo.

<http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

<http://es.osha.europa.eu/>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

<http://www.mtas.es/insht/>

Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (CNSST).

www.mtas.es/insht/cnsst/index.htm www.mtas.es/insht/cnsst/index.htm

Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

www.mtas.es/itss/index.html

Anexo IV: Publicaciones del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales



ANEX

BIBLIOGRAFÍA.



Sáez Navarro. García Izquierdo. Violencia psicológica en el Trabajo: el Mobbing. Seguridad y Salud la Nota Técnica del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. I.N.S.H.T. 1998.

