

OPINIÓN Y ACTUALIDAD

EL “MOBBING” o ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

Lluís Borrás Roca.

Psiquiatra y Médico Forense de Barcelona

Introducción

El siglo XXI vive en permanente evolución, lo que implica nuevos riesgos para el trabajador. El desarrollismo de las sociedades industriales y tecnológicas, no sólo provoca sobrecargas y conflictos en el trabajo, sino que también acarrea unas consecuencias negativas para la salud, apareciendo peligros que inciden sobre la calidad de la existencia, especialmente cuando la organización laboral sólo tiene en cuenta el grado de productividad sin fijarse en el principal capital productivo, que son precisamente las personas que trabajan.

Fruto de esta deshumanización aparecen unas nuevas enfermedades profesionales, que comprenden un abanico de trastornos que hasta hace poco han sido conocidos pero poco estudiados, tales como el estrés laboral, el “burn out” o el “mobbing”. Estos trastornos merman la salud, tanto física como psíquica de los trabajadores, los cuales generalmente no disponen de mucha información sobre estos asuntos, puesto que muchas veces estos riesgos no parecen ser suficientemente valorados ni por los técnicos responsables de la prevención de riesgos laborales ni por las autoridades. Precisamente el buen ajuste entre el trabajador y la empresa evitará sin duda numerosos de estos problemas.

Una característica importante de este tipo de enfermedades es que sus causas suelen ser múltiples y con frecuencia difusas, produciendo efectos relativamente pequeños pero incrementales y acumulativos que establecen una mayor distancia entre las causas y los efectos y por ello hacen más difícil el diagnóstico y también permiten cuestionar si unas u otras intervenciones son las más adecuadas. Sin embargo, sus efectos son importantes y representan unos costes muy elevados, deteriorando también la calidad de vida de un colectivo amplio de personas.

En nuestro país, la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales va destinada a desarrollar el mandato constitucional de llevar a cabo una política de protección de la salud a los trabajadores, superando el concepto anterior de los riesgos profesionales. Sin embargo, los aspectos psicosociales y su influencia sobre la salud no están recogidos como tal en dicha Ley, aunque podrían englobarse y tenerse

en cuenta en el punto 7 del artículo 4 de la Ley, donde considera como condiciones de trabajo susceptibles de ser recogidas por la misma las características del trabajo derivadas de la organización y ordenamiento organizacional.

El concepto del *mobbing* (*de mob* que significa tumulto), fue utilizado por primera vez desde la perspectiva de la ciencia que estudia el comportamiento de los animales. El etólogo KONRAD LORENZ lo describió como un ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie sobre otro más fuerte que ellos. Desde hace dos décadas, este concepto se ha trasladado a las relaciones humanas de hostigamiento traducidas a la conducta laboral.

Incidencia

El acoso psicológico en el trabajo se ha convertido en el primer riesgo laboral para los trabajadores, ya que en la actualidad es la primera causa de baja laboral, por encima de los dolores de espalda y articulares y según una encuesta que se efectuó en la Universidad de Alcalá de Henares, el 11,4 % de la población activa española sufre o ha sufrido en su entorno laboral críticas continuas, gritos o amenazas. El coste económico directo o indirecto del acoso psicológico en España según la Organización Internacional del trabajo fue de 24,04 millones de euros en el año 2.001. En Suecia, entre el 10 y el 15 % de los suicidios se atribuyen al hostigamiento psicológico.

Definición

Marie France HIRIGOYEN, la psiquiatra francesa autora del conocido libro titulado *“El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana”* definió al acoso moral en una conferencia que impartió en Barcelona en el Colegio de abogados de Barcelona el día 10 de octubre del 2.001 como *“una destrucción insidiosa y fría mediante frecuentes ademanes de desprecio y de humillación de una persona hacia otra durante un período de tiempo largo. Se trata de una violencia sin tregua que aniquila la autoestima de la víctima y la descalifica con una simple mirada o un cierto tono de voz. El agresor busca a menudo aliados entre el resto de los trabajadores”*.

Un grupo de expertos de la Comunidad Europea ha definido al acoso moral como *“un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas con el objetivo o el efecto de hacerle el vacío. Entre las conductas de acoso moral o persecución psicológica se encuentran las que pretenden atacar contra la reputación de la víctima, ridiculizándola públicamente; contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole tareas de excesiva dificultad o trabajo en demasía o recriminándole por unos supuestos malos resultados de su tarea o, en fin, pretenden manipular su comunicación e información con los demás compañeros o sus superiores.*

A nivel judicial existen varias Sentencias que han equiparado en cuanto a responsabilidad patrimonial al acoso moral con un accidente de trabajo. Así, el Tribunal Superior de Justicia de Navarra declaró que el mobbing se caracteriza por ser *“una forma de acoso en el trabajo en el que una persona o un grupo de personas se comportan abusivamente con palabras, gestos o de otro modo que atentan a los empleados con la consiguiente degradación del clima laboral”*. Además, otras sentencias del orden social han reconocido que al damnificado había que indemnizarle en concepto de daños morales. Desde otro punto de vista, la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Supremo en un fallo declaró que el acoso moral en el trabajo puede generar responsabilidad patrimonial. En este mismo sentido, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, Sala de lo Contencioso Administrativo, de 25 de septiembre del 2.001, que apreció la existencia de un acoso moral en el trabajo con motivo de que se consideró como una disminución del nivel de productividad de dos trabajadores porque la empresa modificó algunos de los aspectos de sus condiciones de trabajo; pasó a dedicarlos a tareas de recuperación (en vez de captación) de clientes; les obligó a que realizaran sus funciones en una mesa situada en el lugar más próximo a la entrada principal de la sede; les restringió severamente la libertad de movimiento en el centro de trabajo y les prohibió la utilización directa de la fotocopiadora y los servicios del sistema informático de la empresa. La sentencia señaló que estas medidas constituían un plan preconcebido que imponía un aislamiento sistemático, de carácter físico y psíquico de los trabajadores y en consecuencia los Magistrados entendieron que se produjo un atentado a la dignidad de los trabajadores y confirmó la sanción por infracción administrativa muy grave con multa. En la citada Sentencia se define al mobbing como *“la situación en la que se ejerce una violencia psicológica de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado, sobre una o varias personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que esta persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”*.

Actualmente están siendo admitidas a trámite incluso querellas penales por acoso laboral como generador de lesiones, aunque Irigoyen aconseja a las víctimas que a ser posible busquen una solución negociada con su agresor antes que acudir a los Tribunales. La legislación francesa contempla penas de hasta tres años de cárcel y multas de cuantías importantes a los acosadores.

Causas del Mobbing

a) Ha habido en los últimos años unos grandes CAMBIOS EN EL MUNDO DE LA PRODUCCIÓN orientados hacia la calidad y el cliente, lo que ha dado lugar a la presión de la economía, el mercado laboral flexible, la competencia, las fusiones y reestructuraciones de empresas que provocan pérdidas de empleos, el ritmo de actividad desenfrenado, la inestabilidad laboral.

b) DISFUNCIONES EN LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, que da lugar a confusión en cuanto a las funciones que tiene que desarrollar cada trabajador, falta de actuación de los superiores o responsables, no atendiendo a las quejas de los trabajadores, escasa capacidad para resolver conflictos o estrategias empresariales agresivas que no tienen en cuenta a las personas.

Variedades de acoso moral

Hay dos tipos diferenciados de acoso moral según la jerarquía que ocupa el acosador con respecto al acosado:

a- El vertical o *bossing* (boss es análogo a jefe), cuando la víctima ocupa una posición de inferioridad con respecto al acosador o acosadores.

El acoso vertical se suele dirigir a un trabajador o grupo de trabajadores por motivos de reorganización o reducción de personal o simplemente para eliminar a los trabajadores conflictivos o incómodos. También cabe la posibilidad de acoso vertical ascendente, es decir, desde inferiores hacia superiores, intentando desacreditar a un jefe para provocar su cese.

b- El horizontal, que suele darse entre compañeros de la misma o parecida categoría laboral, resultando que estas personas, muchas veces aspirantes a un determinado puesto de promoción en el trabajo, con el objeto de impedir mediante el descrédito o la destrucción de la autoestima del otro que este último pueda llegar a conseguir unas determinadas atribuciones o reconocimientos laborales.

Forma y lugar de llevar a cabo el acoso

Se han descrito más de 40 gamas distintas de comportamientos por parte del hostigador para conseguir destruir a la víctima poco a poco, tales como: Ignorar, evitar, hacer el vacío, aislar, desprestigiar, criticar, burlarse, ridiculizar, cargarle de trabajo, no darle ninguna atribución, despreciar, no dirigir la palabra, no mirar a la cara etc., estando dirigidos estos comportamientos hacia quien se pretende acosar.

El acoso ocurre principalmente en las instituciones estatales, los hospitales, los ayuntamientos, las universidades, más que en la empresa privada.. La razón de ello es debida a que es más costoso económicamente tener a un acosado inutilizado y sin hacer nada en una empresa privada que en una pública.

Personalidad del acosador

Según SÁNCHEZ CARAZO, vicepresidenta de la Asociación Española contra este trastorno, *“los acosadores psicológicos son personas psicopáticas que humillan a sus víctimas y les impiden producir normalmente, dándoles trabajos de inferior categoría, que no sirven para nada o que son irrealizables”*.

En el mismo sentido, PIÑUEL (en su libro “Mobbing” editado en Sal Terrae en el año 2001) considera que el acosador *“responde a una personalidad psicopática, con alteración del sentido de la norma moral. Su comportamiento suele tener origen en la etapa escolar; si se le hace frente es cobarde; es mentiroso compulsivo, con una gran capacidad de improvisar y encuentra rápidamente nuevas razones para juzgar a la víctima; suele ser un profesional bastante mediocre, tiene frecuentes sentimientos de inadecuación (complejo de inferioridad); personalidad controladora; necesita tres factores sin los cuales no puede actuar: el secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos. En ocasiones se añade al cuadro la convivencia de la dirección de la empresa, lo que permite entonces al hostigador sentirse fuerte y apoyado”*.

Personalidad de la víctima

Al contrario de lo que ocurre con el acosador, que suele ser una persona perversa, no existe una víctima con una personalidad concreta, especialmente en el acoso horizontal o que se da entre trabajadores más o menos iguales. Cualquiera puede sufrir acoso laboral por parte de un hostigador deseoso de destruir a los demás si la organización de la empresa lo permite. Incluso a veces, el acosado es la persona más preparada para acceder a un determinado cargo, como ocurre con los funcionarios o en empresas con elevada tecnología en las que desean acceder o promocionarse jóvenes con excelente preparación y que son acosados por personas mayores con contrato fijo.. En este sentido, el estudio que hizo el sindicato de enfermería (colectivo muy afectado por esta patología) coordinado por el experto PIÑUEL, considera como perfil de riesgo de sufrir mobbing a las *“mujeres (enfermeras) de más de 44 años, que llevan muchos años en su puesto de trabajo y que suelen tener una posición no confrontativa. Personas con elevada ética, honradez, altamente capacitadas por su inteligencia y empatía y comprensión por el sufrimiento ajeno”*.

En cuanto al acoso vertical, son más vulnerables las personas con contratos laborales más precarios, la mujeres embarazadas o con cargas familiares o las personas de mayor edad, de quienes muchas veces se busca por todos los medios posibles que abandonen el trabajo. Este acoso muchas veces es una maléfica estrategia empresarial. Según los expertos, hay más mujeres que hombres que sufren acoso laboral.

Consecuencias para la salud

Las consecuencias para la salud del mobbing son progresivas y generalmente cada vez más graves.

Hay una PRIMERA FASE: de perplejidad y dudas. El trabajador nota algo extraño en su ambiente laboral, en su relación con determinadas personas pero no puede precisar lo que le está ocurriendo. A medida que crece su confusión, las personas acosadas intentan recapacitar para ver qué fallos cometen. Puede que busquen la respuesta en sus superiores o compañeros pero no entiendan el silencio de éstos o la falta de explicaciones ante sus dudas. Entonces empiezan a sentirse culpables y se inicia la SEGUNDA FASE: La culpabilidad se asocia a DEPRESIÓN REACTIVA, con escasa autoestima, tristeza, apatía, sentimientos de desesperanza y pérdida de ilusión. Esta depresión es inicialmente exógena y por tanto capaz de remitir si se busca una solución o se pone fin a la situación de hostigamiento, pero lo habitual es que vaya pasando el tiempo y se entre en la

TERCERA FASE: DEPRESIÓN CRONIFICADA o de larga evolución, asociada a síntomas de ansiedad, la cual se traduce en numerosas somatizaciones, ya sea del orden psíquico (insomnio, irritabilidad, ansiedad, fobias) o somático (palpitaciones, opresión precordial, problemas gastrointestinales, alergia, asma o pudiendo incluso llegarse al cáncer).

CUARTA ETAPA: La víctima se encuentra en una total situación de AISLAMIENTO, es descalificado por sus propios compañeros y se argumenta que la causa principal de sus problemas proviene de su personalidad. Puede que si no es adecuadamente asesorado, no tenga más remedio que despedirse voluntariamente de la empresa o renunciar a su cargo ante los sentimientos de vergüenza y de culpabilidad que experimenta.

Diagnostico y valoración clínico - legal

El diagnóstico clínico de “mobbing” es muy difícil por no decir imposible, puesto que no se trata sólo de intuir o de pensar si ha podido haber o no acoso, sino que al ser un problema de trascendencia legal, se trata a ser posible de demostrarlo dentro de las posibilidades de que dispone el facultativo, que no son más que las clínicas. Generalmente, si ha habido o no mobbing lo determinará el Juez, una vez valoradas la totalidad de pruebas (testificales, informe psicológico o médico etc.)

Cuando se emite un informe pericial al respecto, debido a que el clínico no dispone de suficiente información, generalmente hay que dejar siempre abierta la puerta a la duda, no ser demasiado taxativo o en todo caso, efectuar valoraciones probabilísticas, es decir, hacer referencia a si las probabilidades de haber sufrido hostigamiento son elevadas o bien si sólo se trata de meras dudas o sospechas.

El psicólogo o psiquiatra que se enfrenta a esta problemática debe diferenciar una serie de situaciones que SE PUEDEN CONFUNDIR CON EL MOBBING pero que en realidad no lo son, como por ejemplo:

- a) El estrés laboral, que generan ansiedad y depresión, pero que obedece a unas causas que son más atribuibles a las condiciones de trabajo que a un empresario o un hostigador perverso que busca intencionadamente la destrucción del otro.
- b) Los conflictos entre las personas de una la empresa. Con frecuencia surgen discrepancias o incluso graves confrontaciones en el lugar de trabajo, ya sea entre compañeros o entre trabajadores y superiores, pero mientras que en el mobbing no hay interés ni disposición por solucionar el problema por parte del acosador, en cambio en un conflicto o enfrentamiento generalmente se suelen buscar soluciones por ambas partes para intentar resolver la situación.
- c) Los malos resultados económicos u otros incidentes ocurridos en una empresa que pueden abocar a tener que hacerse reestructuraciones, cambios de destino o incluso despidos. En este caso, cualquier acción que se realice y que pueda lesionar los intereses de un trabajador, debe hacerse siempre respetando su dignidad.
- d) La patología psiquiátrica del trabajador previa al mobbing y no correlacionable con éste, como sería por ejemplo el caso de un trabajador paranoico que desconfiara de muchas personas y provocara tensiones, o una alcohólico con unos bajos rendimientos laborales..
- e) También cabe la posibilidad de que un trabajador rentista busque una indemnización efectuando una demanda injusta por un inexistente acoso moral.

Una vez descartadas estas circunstancias que pueden confundirse con el mobbing, para diagnosticar este trastorno se procederá a lo siguiente:

1.- Rigurosa ANAMNESIS, en la que se abarquen con todo tipo de detalles los aspectos relacionados con la vida laboral de la persona a explorar, a fin de detectar cualquier indicio que sea indicativo de la realidad o alta probabilidad del acoso, o bien descartar el mismo. Si es posible se recurrirá a la ayuda de otras personas (familiares, compañeros de trabajo) a fin de que confirmen algunas dudas (aunque muchas veces los compañeros de trabajo no quieren colaborar porque tiene miedo de perder su empleo o sus privilegios laborales).

En esta anamnesis se incluirá también toda la patobiografía del sujeto para valorar si los síntomas psicopatológicos que presenta la persona hipotéticamente acosada eran anteriores o bien se han originado específicamente como reacción al acoso laboral.

2.- EXPLORACIÓN CLÍNICA para detectar síntomas depresivos, ansiosos y somatizaciones y ver si se correlacionan o no con un hostigamiento.

3.- EMISIÓN DE UN DICTAMEN PERICIAL si se requiriera, procurando ser lo máximo objetivo posible, y sin dar como cierto lo que es sólo una hipótesis que deberá ser también confirmada por otros elementos ajenos al clínico (por ejemplo, mediante testigos).

Estrategias de afrontamiento

Se recomienda para salir del trance al acosado lo siguiente:

- Buena forma física y mental.
- Confianza en uno mismo.
- Recuperación de la autoestima.
- Reclamar la consideración del entorno.
- No caer en provocaciones.
- Buscar el apoyo en la familia y los amigos.
- Procurarse una estabilidad económica.
- Buscar un margen de maniobra para no encontrarse sin salida.
- Recurrir al apoyo psicológico.

Prevención

Son necesarias diversas medidas, como las siguientes, de prevención, para que no ocurra este fenómeno:

- 1- Mejor organización del trabajo en las empresas.
- 2- Potenciar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, especialmente en las que conciernen al horario de trabajo, métodos, ritmo laboral.
Potenciar el trabajo en equipo, el compañerismo, la información y la comunicación entre los trabajadores, erradicando situaciones estresantes como la competitividad, las críticas a los demás, el aislamiento.
- 3- Respeto a la dignidad de las personas.
- 4- Igualdad y transparencia cuando se convoca un determinado puesto o destino de trabajo.
- 5- Definir de forma clara y justa las tareas, roles y funciones que tiene que realizar cada persona.
- 6- Adecuada prevención de riesgos psicosociales en la empresa, incluso poniendo en comunicación los hechos, si así se requiriera, a la Inspección de Trabajo, que debe comprobar los hechos que se denuncian o incluso ante las autoridades judiciales, ya sea en el ámbito civil, penal o laboral.

Muy importante, ante el desamparo y la situación de desinformación que sufren las personas acosadas, es la labor que ejercen los expertos en prevención de riesgos laborales, los sindicatos de los trabajadores y también las asociaciones contra el mobbing, que ya han surgido varias en nuestro país.