

## ***MOBBING (HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO).***

**“El continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador”.**

Los tres criterios diagnósticos más comúnmente aceptados por los investigadores europeos, que sirven para dilucidar si estamos o no ante casos de Mobbing son:

- La existencia de **una o más de las conductas de hostigamiento** internacionalmente reconocidas por la Investigación como tales.
- La **duración del hostigamiento** como algo que se presenta a lo largo de un período y por lo tanto que no responde a una acción puntual o esporádica. **Se entiende que como mínimo a lo largo de más de 6 meses.**
- La repetición de las conductas de hostigamiento o **frecuencia de los comportamientos de hostigamiento por lo menos semanal.** (una vez o más a la semana)

La concurrencia de estas tres características acreditan la existencia de un trabajador sometido a un cuadro de Acoso Psicológico en el trabajo o Mobbing.

### **NO ES MOBBING.**

- El rechazo social, en el que el individuo puede ser excluido por sus iguales de contactos e interacciones, pero no perseguido, la desatención social, en la que el individuo es, simplemente, ignorado.
- Quedan claramente excluidos del diagnóstico de mobbing el tener estrés por tener que trabajar rápidamente, o por la competitividad empresarial existente, el tener un mal día, el mantener un conflicto con un compañero o incluso el padecer un jefe exigente o perfeccionista.

El mobbing se manifiesta por un comportamiento de persecución continuado y persistente que se materializa en:

- Intentar someter o eliminar a una persona de su puesto de trabajo usando maquinaciones contra ella.
- Desestabilizar emocionalmente a una persona mediante todo tipo de estrategias buscando que esta "explote".
- Atacar sistemáticamente a una persona criticando destructivamente cuanto realiza en su trabajo.
- Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas o gritos o insultos para minarla psicológicamente atacando su dignidad.
- Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral de una persona.
- Hostigar sistemáticamente a una persona mediante acusaciones falsas acerca de su trabajo.
- Inducir intencionalmente a una persona a cometer errores.
- Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias.
- Forzar a una persona a un abandono prematuro o ilícito de su puesto de trabajo mediante coacciones o amenazas.
- Destruir la salud física o psicológica minando la autoestima y la confianza en si misma de una persona.
- Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con jefes o compañeros de trabajo.
- Sobrecargar de trabajo a una persona de manera sistemática o reducir los plazos de ejecución de las tareas para forzarla al fracaso en los objetivos.
- Dejar a una persona sin nada que hacer, a pesar de haber trabajo para ella, para desestabilizarla y acusarle después de falta de rendimiento o pereza.
- Alterar el entorno laboral de la persona, envenenando a sus compañeros de trabajo contra ella.

Para reconocer que se está frente a una situación de acoso laboral, y así diferenciarlo de otros conflictos laborales, existen tres elementos determinantes.

- Existe un **rechazo a la comunicación** directa con la víctima.
- Se busca su **aislamiento**.
- Conseguir el objetivo, que es la **destrucción** de la víctima.

### RECHAZO A LA COMUNICACIÓN.

Al mismo tiempo que existe negación a la comunicación directa con la víctima (se le niega el saludo, no se le habla..) existe mucha comunicación sobre ella (no con ella) por detrás, y aparece un aumento de la calumnia y de la maledicencia por la espalda, se instaura la estigmatización.

### AISLAMIENTO.

El aislamiento se consigue o bien no dándole trabajo o negándole los medios para hacerlo bien y también tratándole como una persona "apestada"; ya que los efectos de la calumnia están dando sus frutos y a la víctima se la hace responsable de su situación.

### DESTRUCCIÓN.

A la destrucción de la persona se llega a través de ataques íntimos y individuales, como bromas, injurias, y humillaciones. Más adelante del proceso puede llegarse al ataque físico, bien rompiendo cosas de ella, de su trabajo, objetos cercanos o ya directamente agrediéndola.

A la hora de determinar si una persona está sufriendo o no mobbing en su trabajo hay que atender a cuatro fases.

- La primera señal suele ser una **discusión o conflicto**.
- A partir de ese momento, el acosador inicia una **persecución** hacia la víctima.
- Empieza a manifestar **comportamientos agresivos** hacia ella.
- Con la consiguiente **implicación del resto de compañeros**, que empieza a ver al acosado como un problema.

En el mobbing participan tres factores:

**a.- Los ataques se producen en privado o ante testigos “mudos”.**

**b.- Los sentimientos de culpabilidad y vergüenza que desarrolla el acosado.** Las víctimas son personas con una alta implicación profesional y un elevado sentido de la ética y de la justicia, sin embargo al ser atacada continuamente en su trabajo, comienza a desarrollar sentimientos de culpabilidad y vergüenza.

**c.- Los testigos mudos que ni han visto ni saben nada.** El mobbing ocurre porque nadie lo impide, los testigos son meros espectadores mudos que no quieren implicarse, muchas veces por miedo a ser ellos las víctimas la próxima vez. A veces los testigos no solamente son simples observadores, sino que algunas veces incluso son utilizados para participar en el acoso.

El objetivo último del acoso es conseguir mediante la destrucción de la persona el **abandono voluntario por la víctima de su lugar de trabajo mediante el traslado a otro Centro.**

**En la docencia el mobbing se manifiesta en la suma de varios factores:**

- Malos Horarios de manera sistemática.
- Asignación de grupos con sobrecarga de alumnos.
- Asignación de los peores grupos de alumnos.
- Control exhaustivo de los contenidos, vulnerando la libertad de cátedra.
- Control permanente de su horario.
- Apertura de expedientes disciplinarios.
- Utilización de los alumnos y/o padres para su acoso.
- Difusión de rumores sobre su persona o sobre su trabajo.
- Aislamiento del resto de compañeros/as.
- Denegación de permisos y licencias.
- Se paraliza la tramitación de sus solicitudes.
- Control exhaustivo de las Actas de Departamento o Programaciones.
- Sobrecarga de trabajo.
- Cambios injustificados de área.
- Trabas a la hora de poner medios a su alcance.
- Utilización de aulas donde se produce hacinamiento y/o aislamiento.
- Impedimento para el uso de determinadas aulas.
- Denegación de medios informáticos adecuados.

- Denegación de material: papel, fotocopias, etc.
- Cambios de notas.
- Ingerencia en la realización de exámenes.
- Exclusión de proyectos.
- Generación de burocracia y controles innecesarios.
- Desautorización ante instancias superiores.
- Negación sistemática e injustificada de solicitudes.
- Control exhaustivo de la justificación de sus faltas.
- Ocultación de información.
- Negación de recursos económicos.
- Incumpliendo convocatorias y publicación de acuerdos.
- Impedir la promoción del acosado.

La explicación común a la mayoría de los casos reside en que el trabajador que resulta objeto de mobbing es o se ha convertido en alguien que, por alguna razón, resulta amenazante para la persona o grupo de personas que le hostiga.

#### **PERFIL DEL ACOSADOR.**

- No tiene sentido de culpa.
- Normalmente, no es un trabajador muy eficaz.
- Es muy controlador.
- Busca el respaldo de la Institución.
- Es cobarde si se le hace frente.
- Utiliza cualquier excusa para hostigar a su víctima.

### **PERFIL ACOSADO.**

- Elevado sentido de la ética y de la justicia.
- Muy capacitado/a para su trabajo.
- Fuerte sentimiento de compañerismo.
- Trabaja bien en equipo.
- Independiente y con iniciativa.
- Hasta que ocurre el problema, muy apreciado entre sus compañeros.

### **FASES DEL MOBBING.**

Las fases del mobbing son varias:

- **Fase 1: El conflicto.**

La mayoría de expertos definen el mobbing a partir de esta fase. Una mala resolución del conflicto es lo que lleva al acoso laboral. Algunas veces, es tan corto el espacio de tiempo que separa "el conflicto" del "acoso" que se solapan.

- **Fase 2: Acoso Moral en el trabajo.**

Comienza con la adopción, por parte del acosador, de las distintas modalidades de comportamiento hostigador descritas anteriormente sobre el acosado. Lo que al comienzo resulta ser un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una mediante un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos, e incluso la dirección. La indefensión, la inhibición del afectado a la hora de denunciar estos hechos, la dificultad probatoria y las carencias del sistema judicial, permiten la prolongación en el tiempo de esta fase que, según los estudios de Leymann en Suecia, tiene una duración de 1.3 años por término medio, antes de pasar a la tercera fase.

- **Fase 3: La actuación de la empresa.**

En esta fase, se tomarán una serie de medidas, desde algún escalón jerárquico superior, encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o, más habitualmente, medidas tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo así, a la mayor culpabilización y sufrimiento del afectado. Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el traslado del trabajador afectado a otro Centro. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la cuarta fase del proceso.

- **Fase 4: La marginación.**

Consiste en la exclusión del acosado de su entorno laboral, ya sea por traslado de Centro, largas temporadas de baja, jubilaciones anticipadas, invalidez y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales). En esta situación, la persona subsiste con diversas patologías consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de psicoterror y se pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno. La marginación es potenciada por " compañeros " deseosos de obtener beneficios o prebendas a expensas de los derechos usurpados al acosado y que serían incapaces de conseguir por los cauces ordinarios.

### **METODOLOGIA DEL ACOSO.**

Entre las **actitudes adoptadas por el acosador** se pueden destacar:

**Se aprovechan los momentos de debilidad** física, enfermedad-psíquica, situaciones emocionales adversas.

**Se recurre a la humillación a través de:**

- La descalificación pública.
- Difamaciones y falsas acusaciones.
- Infravalorando el nivel de desempeño del acosado.

**Se amenaza:** con la apertura de expediente, con la inestabilidad laboral.

**Se niega el diálogo.**

**Se aísla y estigmatiza** ante el resto de compañeros.

**Se recurre al agravio comparativo**, premiando a los que colaboran o transigen, y evidenciando el castigo a los que se oponen.

**Se hacina a los acosados** para resaltar su aislamiento y reducir su espacio vital, aumentando de este modo la angustia del acosado.

## **ENTORNO DEL ACOSO.**

### **Los compañeros.**

Participantes activos en el acoso a cambio de un premio o mercenarios comprados con diversos favores: plazas, proyectos, mejor calidad en el Centro, etc.

Participantes pasivos que no quieren ver, ni oír, ni hablar y se justifican bajo la excusa de que se trata de asuntos personales.

Se victimizan sintiéndose molestos por el mal ambiente que les genera el acosado.

### **Centro o Departamento.**

Alega falta de competencia.

Califica la situación de asuntos personales.

### **Administración.**

Pone paños calientes al acosado en primera instancia.

Se asume y trata de convencer al acosado de que este tipo de funcionamiento dentro de cualquier institución es la práctica normal.

Si el acosado insiste en reclamar responsabilidad y justicia no se le recibe o se le miente.

Estima el recurso pero no hace nada si se incumple su resolución.

Desestima sistemáticamente, con interpretaciones singulares de la normativa, los recursos del acosado por aspectos formales: fuera de plazo, ilegitimidad, incompetencia.

## **CONSECUENCIAS DEL ACOSO.**

- Problemas de salud física por psicomatización de la problemática, y mental, asociada a pérdida de memoria, inestabilidad emocional, fobias, depresión, ansiedad, pérdida de las ganas de vivir y pensamientos de suicidio.
- Bajas laborales.
- Repercusión en el entorno familiar que provoca pérdida de interés en la vida familiar, tensiones de pareja.
- Se ocasionan gastos médicos.



- Aislamiento y pérdida de los ambientes sociales que frecuentaba el acosado por apatía. Sentimiento de rechazo o incomprensión.
- Crisis profesional. Pérdida de interés por falta de estímulos. Reducción de la actividad laboral al mínimo. Abandono de la actividad investigadora.
- Inseguridad.
- Pérdida de autoestima.
- Disminución del rendimiento.

### **COMO PREVENIR EL MOOBING.**

La Administración debe velar para que el ambiente laboral sea correcto. Para ello deberá tomar ciertas medidas:

- Articular las normas necesarias para que no existan diferencias sustanciales entre unos trabajadores y otros (tareas parecidas, igualdad de horarios, niveles de cursos parecidos entre miembros de un mismo departamento).
- Velar por la calidad de las relaciones laborales.
- Estructurar y concretar las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, evitando ambigüedades.
- Capacitar a los equipos directivos para que sean capaces de identificar posibles conflictos y que sean capaces de mediar en una reconciliación.
- Creación en las distintas Delegaciones Provinciales de una comisión de mediación entre iguales.
- Evitar el exceso de competitividad entre los trabajadores que puede acabar generando este tipo de problemas. proporcionando trabajos con bajo nivel de stress y alta autonomía, capacidad de decisión y control sobre el propio trabajo
- Desarrollando desde el propio Centro de trabajo reglas claras sobre resolución de conflictos personales, que te garanticen el derecho a la queja y al anonimato y que prevean sistemas de mediación y/o arbitraje.
- El entrenamiento de los docentes en relaciones interpersonales o los sistemas de regulación de conflictos.
- Articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas al Centro

Por su parte el acosado puede tomar una serie de medidas para hacerse más resistente al mobbing. Entre ellas el Prof. Iñaki Piñuel recomienda:

- Hacer ejercicio regularmente ( **“Men sana in corpore sano”** ) .
- Pedir consejo psicológico.
- Hablar con el médico de cabecera.
- Vigilar la alimentación, que debe ser sana y equilibrada.
- No descuidar los hábitos de sueño y descanso.
- Evitar otras fuentes de estrés ocasionadas por grandes cambios en la vida (mudanzas, obras en casa, matrimonio, planes para aumentar la familia...).
- Es necesario que aumente su autoconfianza: refuerce su autoestima, mímesese, piense de forma racional, no piense en vd. como si fuese un "superhombre" (o

"supermujer") capaz de controlarlo todo, deje de odiar a su acosador ya que toda esa energía centrada en el odio se la está robando a su capacidad para superar su situación.

- Apoyarse en aquellas personas situadas en la periferia del problema; es decir, aquellos conocidos y amigos que quedan fuera de la influencia del acosador y sus cooperadores.
- Es fundamental asegurarse el apoyo de su entorno familiar y social. A menudo el psicoterror afecta seriamente las relaciones conyugales y familiares, por ello es necesario que explique al cónyuge en qué consiste el "mobbing" y cómo puede ayudarle. Se hace imprescindible incrementar la comunicación con la pareja de forma que la víctima se encuentre apoyada. Si vd. es el cónyuge puede ayudar a su pareja animándola a realizar actividades placenteras como ejercicio físico moderado, hobbies, compartiendo aficiones, cuidando especialmente la calidad y profundidad de los intercambios sexuales etc. La labor del cónyuge se hace imprescindible, de forma que el apoyo incondicional, el desarrollo de la empatía y el hecho de que los sentimientos de ambos sean consistentes y congruentes, aspectos todos ellos que, si bien deben existir en toda sana relación de pareja, ahora son más importantes que nunca.
- No descuidar los bienes económicos, intentar ser austero, no derrochar, establecer prioridades en los gastos desechando todo lo que pueda ser superfluo.
- Su empleabilidad laboral puede verse afectada, de modo que intente seguir formándose y abriendo nuevas puertas profesionales. No es el momento de estancarse, ni de quedarse inmovilizado por los problemas.
- Hay que considerar la situación como una oportunidad para el cambio y no como una situación insostenible y angustiada. Los psicólogos hablan de reestructuración cognitiva del "problema" al referirse a este cambio de enfoque. Es el momento de evolucionar a nivel personal desarrollando un optimismo no ingenuo (la obra de M.D. AVIA y C.VÁZQUEZ, Optimismo inteligente proporciona interesantes datos), así como habilidades sociales que quizá antes tenía descuidadas.

**¿Qué es el mobbing? ¿Es una enfermedad profesional, un accidente de trabajo, un riesgo para la salud, o un delito contra la seguridad y la salud de los trabajadores?.**

En España a fecha de hoy, no hay normativa jurídica específica sobre este tema.

Aunque en los países que no disfrutan de éstas leyes, el problema es más difícil de erradicar, el artículo 5 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que reza "Nadie será sometido a tortura o a ningún tipo de trato o castigo que resulte cruel, inhumano o degradante" puede servir de base para la creación de una conciencia creciente sobre la importancia del problema y la necesidad extrema de luchar contra él. Al igual que puede servirnos de punto de apoyo a nivel de una defensa individual.

Los países que sí han legislado al respecto, aunque no han conseguido erradicar del todo el "mobbing", sí han logrado disminuir su incidencia, consiguiendo además que sea mucho más fácil para las víctimas conocer y defender sus derechos. Así, los acosados en estos países no temen denunciar o luchar por algo que está perjudicando seriamente sus vidas.

Una resolución del Parlamento Europeo del año 2001 ya denuncia el incremento del acoso moral en el mundo laboral y recomienda “revisar las legislaciones de los Estados miembros” y tipificar el asunto como delito. Y algo se avanza, porque una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra declaró no hace mucho las consecuencias del *mobbing* como **accidente laboral** .

No puede soslayarse la existencia de normas de rango constitucional, que consagran en forma expresa la tutela a los derechos inherentes a la personalidad humana y más específicamente a las personas que se encuentren en una relación laboral (artículos 7, 11, 54, 72 y 332 de la Carta Magna) .

No obstante lo anterior, nos parece importante citar la definición contenida en el artículo 122.49 L del Code du Travail, introducida por la reciente reforma del Derecho francés operada por la Ley de Modernización Social de noviembre de 2001: "ningún trabajador debe sufrir conductas repetidas de acoso moral que tengan por objeto o efecto una degradación de sus condiciones de trabajo susceptible de poner en peligro sus derechos o su dignidad, de alterar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional" .

**Existen pocos casos en el que el mobbing pueda ser jurídicamente probado.** Uno de estos casos es el ocurrido recientemente, en el cual un Juzgado de lo Social de Vitoria (España) ha reconocido que "el stress sufrido por un trabajador de 43 años, empleado de una empresa de helados, ha sido consecuencia del conflicto que mantiene con la empresa desde 1997, debiendo tener consideración de accidente de trabajo".

La sentencia recoge que el empleado "ha tenido diferentes altercados con la dirección de la empresa y que ha pasado momentos de tensión y stress". Para el magistrado que atendió la causa, la "situación de ansiedad o agotamiento físico - psíquico padecido por el trabajador sería un caso patente de burn-out, o síndrome del quemado, una de las variedades del mobbing. "La sentencia abre la puerta a que los daños psicosociales sean considerados accidentes de trabajo".

### **¿Qué tiene hacer alguien que sienta que está sufriendo mobbing en su Centro?.**

Este tema, es un tema muy delicado y primeramente hay que tener la certeza de que se reúnen todos los requisitos anteriormente expuestos.

Normalmente los acosados psicológicamente en el trabajo, cuando se deciden a pedir ayuda ya suelen estar en tratamiento psíquico o de baja por depresión y en la mayoría de los casos con una duración superior a 12 meses.

Suelen haber recibido o remitido consultas o explicaciones de la situación y han intentado solucionar el problema.

Si estas acciones no han dado resultado, es necesario que se ponga en contacto con profesionales que le ayuden a enfrentarse con el acoso. En tal caso se **recomienda** acudir a:

- Los Delegados de Prevención, Delegados Sindicales, etc.
- El Comité de Seguridad y Salud e Higiene en el Trabajo de la Delegación Provincial de Educación.
- Asesoramiento jurídico.

Es importante que tanto el Comité como los Delegados, tengan una información y formación mínima al respecto y sobre todo, que traten el tema con extrema sensibilidad. Para no aumentar el acoso y el riesgo de la víctima al hacerse pública su denuncia, deberán de llevar el proceso de investigación con gran sigilo y discreción.

Posteriormente y si no se soluciona el problema y el acosado está dispuesto a llegar a iniciar acciones legales, debe poner en conocimiento de la Administración la situación que esta padeciendo. La forma adecuada de hacerlo es por escrito y de forma fehaciente, es decir que pueda probar que la empresa conocía los hechos y no hizo nada por evitarlos.

Habrá que valorar que actitud ha de tomar el acosado ante actos del acosador, de la dirección o de algún departamento concreto, tales como notas por escrito, requerimientos verbales, por mail etc.

**Es importantísimo recopilar pruebas tales como:**

- Informes psicológicos.
- Partes de bajas.
- Comunicaciones, encargo de tareas, ordenes, cambios de puestos de trabajo tanto en su contenido como en su localización.
- Retirada o ausencia de recursos materiales, comunicaciones, etc.
- Acciones u omisiones, por parte de los jefes o superiores, que lleven a un aislamiento del resto de los compañeros de trabajo, del ambiente o entorno del mismo. Omitir su nombre a la asistencia de actos, reuniones, congresos etc. a los que antes solían acudir, o compañeros de su misma categoría asisten.
- Críticas, burlas, o comentarios despectivos en público acerca de la profesionalidad o personalidad del que se siente acosado.

Antes de llevar a cabo una acción judicial deberemos asesorarnos bien, y preparar concienzudamente todas las pruebas, que nos permitan demostrar que el acoso psicológico es el causante de la situación y estado que presenta el acosado.