

NOTAS PRÁCTICAS

Acoso psicológico en el trabajo, *mobbing*

Heinz Leymann, psicólogo de origen alemán establecido en Suecia, introdujo el concepto de *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo (el término procede del verbo inglés *to mob*: regañar, atacar, maltratar, asediar) para definir de forma operativa este fenómeno. Leymann considera que se puede hablar de *mobbing* en aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, ejercida de forma sistemática (al menos, una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de 6 meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El acoso psicológico en el trabajo constituye un problema significativo entre los trabajadores europeos. Según la Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, el 5% de los trabajadores europeos sufrió acoso psicológico durante el año 2005.

El acoso psicológico puede implicar ataques verbales y físicos o acciones más sutiles, como la denigración del trabajo de un compañero o el aislamiento social. En un proceso de acoso psicológico existen dos partes diferenciadas, por una parte, el acosador, que actúa con comportamientos y actitudes hostiles, activas,

dominadoras, avasalladoras y vejatorias y, por otra, el agredido, que normalmente tiene un comportamiento tipo reactivo o inhibitorio.

Atendiendo a la posición que los actores de la situación tienen en la empresa, el *mobbing* puede ser descendente (si quien lo realiza es un superior), horizontal (si se produce entre individuos de un mismo nivel) o ascendente (si se produce de subordinados a superiores).

A continuación, ofrecemos un resumen de las causas que favorecen la aparición de este tipo de conductas, las consecuencias, las actuaciones que hay que llevar a cabo, cómo evaluarlo, etc.

CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

Los aspectos que favorecen la aparición de este tipo de conductas hostiles en las empresas suelen estar relacionados con la organización del trabajo y con la gestión que de los conflictos hace la organización.

En relación con la organización del trabajo, enumeramos a continuación algunas situaciones de riesgo:

- Cultura organizativa que aprueba el comportamiento de acoso moral o no lo reconoce como problema.
- Empleo inseguro.
- Cambio repentino en la organización.
- Malas relaciones entre el personal y la dirección.
- Malas relaciones (falta de respeto, envidia, rivalidad, celos, competitividad, etc.) entre compañeros, y comunicación escasa.
- Niveles extremos de exigencia laboral.
- Deficiencias en la política de personal y falta de valores comunes.
- Estilos de supervisión autoritarios.
- Flujos pobres de información.

El acoso psicológico puede agravarse debido a factores como la discriminación, la intolerancia, problemas personales y el consumo de drogas o alcohol.

CONSECUENCIAS

Las consecuencias cuando se sufre un acoso psicológico en el trabajo pueden abarcar desde manifestaciones psicósomáticas leves a cuadros con daños psíquicos importantes, incluso pueden llevar a comportamientos de autolesión por parte del trabajador.

- En el individuo puede tener consecuencias psíquicas: ansiedad, depresión, falta de autoestima, fobias, culpabilidad, etc. Las consecuencias físicas pueden derivar en: problemas digestivos y musculoesqueléticos, trastornos del sueño, etc. y las consecuencias sociales en: aislamiento, problemas familiares, etc.
- En el entorno laboral, el acoso psicológico puede tener consecuencias relacionadas con el absentismo, rotación del personal, pérdida de efectividad y productividad, aumento de accidentes e incidentes, deterioro del clima laboral, etc.
- Las consecuencias para el núcleo sociofamiliar y comunitario pueden ser también importantes, pudiéndose deteriorar las relaciones y llegando, en algunos casos, a la destrucción del núcleo familiar.

ACTUACIONES

Las siguientes medidas preventivas habría que aplicarlas en las fases anteriores al proceso de acoso para evitar que del conflicto se pase al *mobbing*. Algunas de ellas son:

- Establecer por parte del empresario y de los trabajadores el compromiso ético de impulsar un entorno libre de acoso y establecer un protocolo formal de política para la empresa, especificando claramente las acciones aceptables e inaceptables, las consecuencias que acarrea el incumplimiento de las normas y los valores y las sanciones correspondientes, los procedimientos de evaluación, las actuaciones que hay que llevar a cabo, las ayudas a las víctimas, el procedimiento para presentar quejas, las funciones de la dirección y del supervisor, compañero o representantes al respecto y garantizar la confidencialidad.
- Observar si hay cambios en las conductas de los trabajadores (forma-

ción de clanes, aumento del absentismo, tensiones, etc.).

- Diseñar el trabajo de forma que el trabajador pueda escoger, en la medida de lo posible, la manera de realizarlo, reduciendo la monotonía y la repetitividad, teniendo autonomía y control del trabajo, así como recibiendo suficiente información sobre los objetivos sin que exista lugar para la ambigüedad. Asimismo, debe fomentarse la participación de los trabajadores y debe existir transparencia en la política de personal.

Algunas de las medidas preventivas en las fases medias y finales del proceso de *mobbing* son las siguientes:

- Dar apoyo médico o psicológico al trabajador, si procede.
- Implicar a los trabajadores y a sus representantes en la evaluación de riesgos y en la prevención del acoso psicológico.
- Explicar el motivo del empleo de cuestionarios validados para el diagnóstico y la información que de ellos se extrae.
- Emplear los elementos de apoyo social previamente identificados a la hora de realizar el diagnóstico.
- Hacer un seguimiento a través de grupos de apoyo.
- Ofrecer datos de servicios de asesoramiento y ayuda a la víctima y al acosador.

EVALUACIÓN

Para realizar la evaluación preventiva del acoso psicológico en el trabajo, hay que centrarse en los factores psicosociales antecedentes de la aparición del *mobbing*. Para ello se pueden utilizar métodos generales de evaluación de riesgos psicosociales, metodologías de análisis de clima social o diseñar un instrumento que identifique esos factores.

Otros cuestionarios inciden en identificar situaciones de

mobbing:

- Cuestionario LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terror, 1990).
 - Cuestionario LIPT 60 de Rivera. 2003.
- Y otros inciden en los posibles efectos derivados de dicha exposición:
- Test de Salud Total (TST de T.S. Langner. 1962).
 - Cuestionario General de Salud (GHQ, de D. Goldberg, 1972).

LEGISLACIÓN

Existen pocos países europeos que hayan adoptado una legislación especial relativa al acoso psicológico en el trabajo. En algunos, la legislación se encuentra en fase de estudio o preparación y, en otros, se han adoptado medidas reglamentarias mediante estatutos, guías y resoluciones. En España, alguna legislación existente en la actualidad, que tutela el derecho de las personas a no ser objeto de esta situación es la siguiente:

- Constitución Española. 1978 (art. 15).
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo (BOE 29.3.95), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (arts. 4.2 d, 4.2 y 19.1).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (arts. 14, 15, 16, 24.1, 30 y 33).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, arts. 2.1, 2.2, 5, 6, 7, 8 y 9, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención y modificación posterior: Real Decreto 780/1998, de 30 de abril.



Enric Mitjans