

ACOSO LABORAL MOBBING

Esperanza Almenta Hdez
Escuela Medicina del Trabajo
UCM



ACOSO LABORAL



Anglicismo **mobbing** deriva del verbo *to mob*: perseguir, asaltar, atropellar, atacar, rodear tumultuosamente

Verbo latino "**mobile vulgus**": grupo de personas que de modo inmoral se dedica a actividades violentas e ilícitas

Sustantivo **mob**: muchedumbre, jauría, turba, populacho, gentío, multitud

Mob: "mafia" en inglés



ACOSO LABORAL

“El origen del término muestra claramente que se trata de un fenómeno de grupo y a la vez sugiere que los métodos utilizados no son ni legales ni claros” (Hirigoyen, 2001)



Konrad Lorenz (etólogo) utiliza el término "*mobbing*" por primera vez en 1966: comportamiento algunos animales de la misma especie que se unen para ponerse en contra de un miembro del grupo (generalmente de características superiores) y por motivos diversos, lo atacan y excluyen de la comunidad

Heinemann, 1972 estudia conductas agresivas de grupos de niños dirigidas hacia alguno en particular y denomina a este hecho "*mobbing*"

El primer libro sobre *mobbing* en el trabajo "*The harassed worker*" de **Brodsky** en 1976

ACOSO LABORAL

Heinz Leymann (universidad de Estocolmo) introduce el concepto de mobbing en la década de los ochenta: ***Mobbing, la persecución en el trabajo***

“Los conflictos son inevitables ... Pero aquí nos estamos refiriendo a un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”

Países Nórdicos, Alemania y EE.UU. se utiliza el término **mobbing**

Gran Bretaña, Irlanda, Australia **bullying**

Francia **harcèlement moral**

Portugal **coacção moral**

España **acoso moral, hostigamiento o maltrato psicológico (psicoterror)**

To bully significa ofender brutalmente, maltratar. Una persona **bully** es brutal y tiránica y se ceba con los más débiles

Bulling se suele relacionar más con conductas de agresión física y amenazas generalmente realizadas por una sola persona

Zapf considera **bulling** las vejaciones o conductas de abuso, agresiones, etc. de los superiores jerárquicos, mientras que **mobbing** es más bien un fenómeno de grupo

Otros autores utilizan **bossing** cuando el acoso es por parte del jefe y **mobbing** cuando es de los compañeros



Brodsky

- *harassment* u hostigamiento, significa “ataques repetidos e inopinados de una persona a otra para atormentarla, minarla, frustrarla y provocarla”
- Señala sus efectos destructivos para la salud de la persona que lo padece

Un *whistleblowers* es el que hace sonar la campana de alarma o “se va de la lengua”

- Son aquellos que denuncian las disfunciones de un sistema y sufren las represalias de dicho sistema. Forma específica de acoso moral

En Japón, *ijime* (acoso en japonés) es un fenómeno antiguo

- Novatadas, humillaciones y violencia ejercidas en la escuela por alumnos sobre otros y por docentes sobre los alumnos
- Extensión al mundo del trabajo

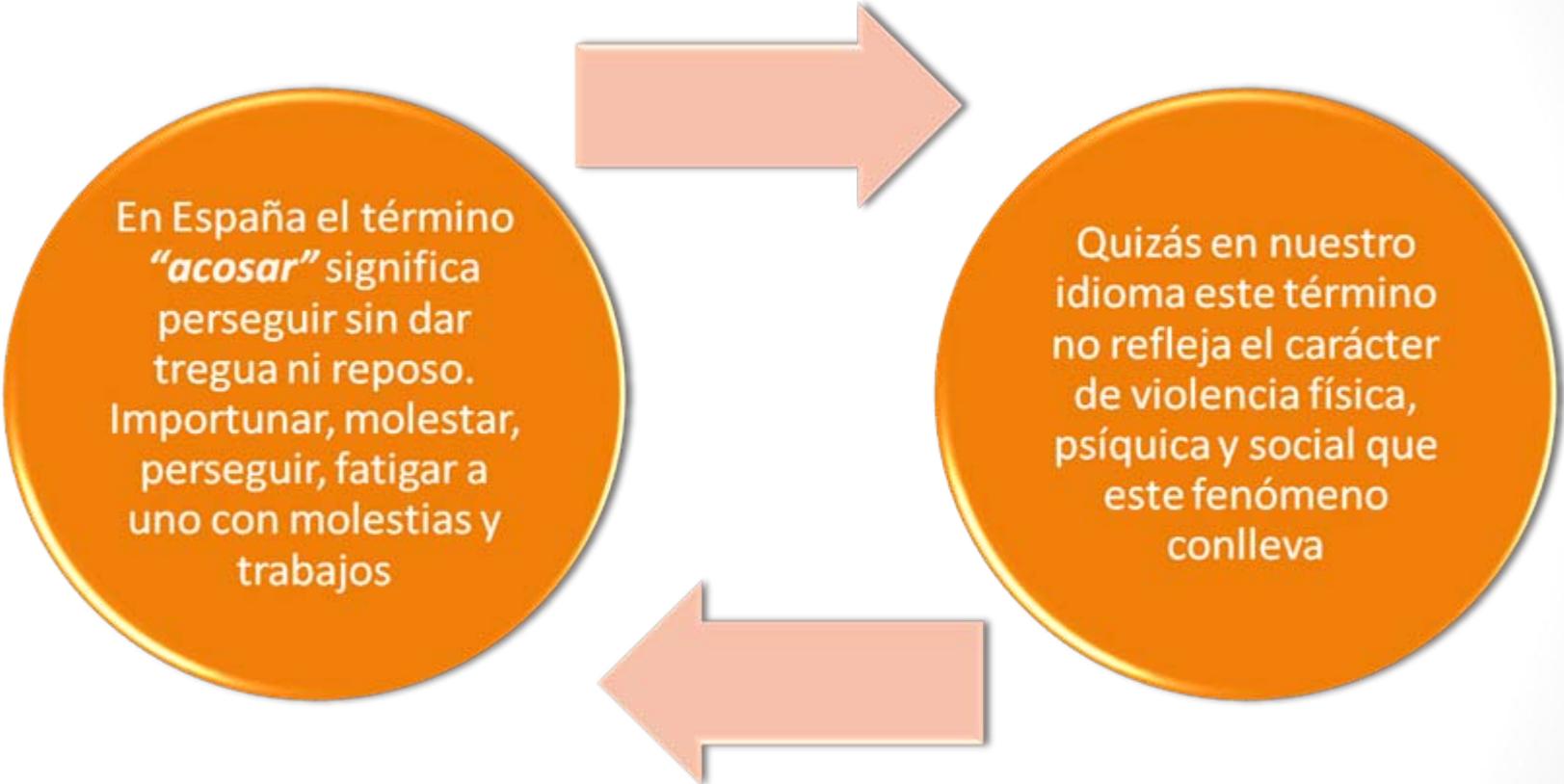
Según Hirigoyen:

Mobbing corresponde a las persecuciones colectivas o a la violencia que se desprende de una organización, que puede llegar incluso a la violencia física

Bulling: desde bromas y marginación hasta conductas de abuso con connotaciones sexuales o agresiones físicas ejercidas por un individuo

Acoso moral se refiere a agresiones más sutiles y, por tanto, más difíciles de advertir y de probar





En España el término "*acosar*" significa perseguir sin dar tregua ni reposo. Importunar, molestar, perseguir, fatigar a uno con molestias y trabajos

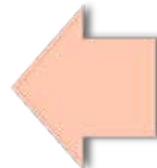
Quizás en nuestro idioma este término no refleja el carácter de violencia física, psíquica y social que este fenómeno conlleva

Heinz Leymann:



*“aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una **violencia psicológica extrema de forma sistemática** (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo”*

*“toda **conducta abusiva** (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su **repetición o sistematización**, contra la **dignidad o la integridad psíquica o física** de una persona, poniendo en peligro su empleo o **degradando el ambiente de trabajo**”*



Hirigoyen acoso moral en el trabajo:

“Es una violencia en pequeñas dosis, que no se advierte y que, sin embargo, es muy destructiva. Dicho ataque, tomado por separado, no es realmente grave; es el efecto acumulativo de microtraumatismos frecuentes y repetidos lo que constituye la agresión” (Hirigoyen, 2001)

“El continuo 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” (Piñuel, 2001)

Drida, Engel y Litzenberger (1997):

“Un sufrimiento provocado en el lugar de trabajo de forma duradera, persistente, repetitiva y sistemática por una o varias personas de la organización a otra por todos los medios relativos a las relaciones, a la organización y a los contenidos o condiciones de trabajo, desviándolo de su finalidad, manifestando así una intención consciente o inconsciente de herir e incluso destruir”



No existe definición internacionalmente consensuada sobre qué es exactamente el acoso laboral

La más aceptada es la utilizada por la legislación sueca y elaborada por la **AFS** (Agencia Sueca para la Mejora del Entorno Laboral, 1993): *se produce cuando alguien es objeto **persistentemente**, durante un cierto período de tiempo, de **acciones negativas** por parte de otra u otras personas, en una situación en la que el blanco de estas actuaciones, por diversas razones, se encuentra con **dificultades para defenderse** de las mismas*

CARACTERÍSTICAS MÁS DESTACABLES:

Repetición conductas de hostigamiento

Persistencia en el tiempo

Intencionalidad de dañar

Asimetría (empleando posición jerárquica más elevada o liderazgo en caso de acoso entre compañeros)

TRASCENDENCIA DEL FENÓMENO

A) Cualitativamente:

Violación derechos fundamentales:

- integridad moral (art. 15 CE)
- derecho a igualdad y no discriminación (art. 14 CE)
- libertad de expresión e información (art. 20 CE)
- honor, intimidad y propia imagen (art. 18 CE)
- libertad ideológica y religiosa (art.16 CE)

Acciones potencialmente dañinas para la salud

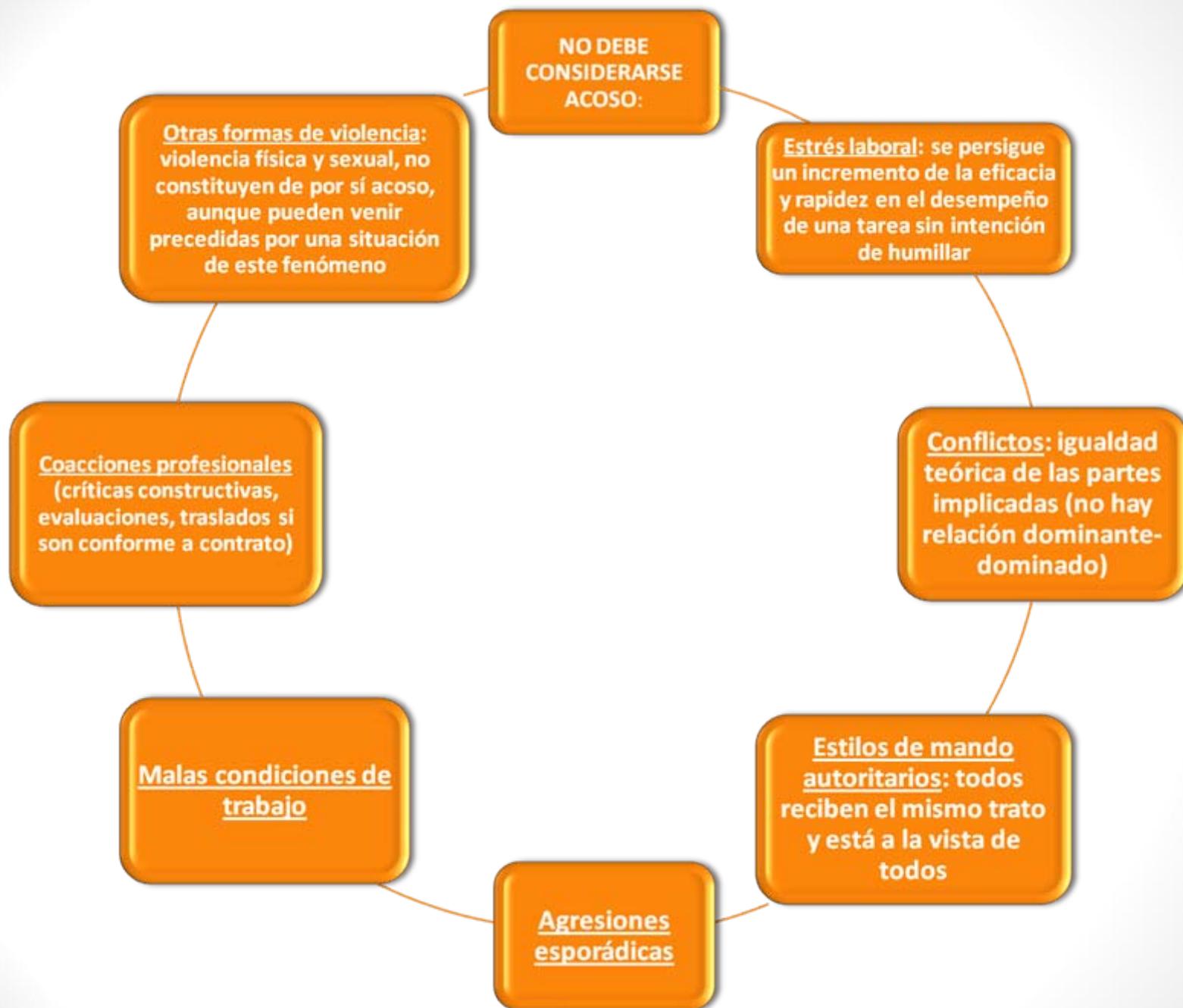
B) Cuantitativamente:

Europa: 12 millones de personas (8% de la población activa: 7% hombres y 9% mujeres). **Informe del Parlamento Europeo, 2001**

OIT: 1 de cada 10 trabajadores es víctima de acoso en el mundo

España: **Informe de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (2001)** estimaba en 750.000 personas afectadas

Estudio Cisneros VI (U. Alcalá) Piñuel (2005): 9.2 % de la muestra total de los trabajadores ← casi 2 millones de personas)



Análisis desde varios contextos responsables de su incidencia:

Social: capitalismo feroz y deshumanizado. Se valora el dinero, el individualismo, la competitividad a costa de la exclusión y la insolidaridad. Desempleo

Organizaciones: el acoso se sustenta con la colaboración y permisividad del resto del personal de la organización

Afecta principalmente a **funcionarios y personal laboral contratado** de las administraciones públicas, tanto central, autonómica, local **(Piñuel)** :

- **Carácter cerrado** (dificultad del acosado para abandonar su puesto “fijo”)
- Menor importancia **costes económicos** en el sector público que en el privado
- Cultura burocrática
- Ineficacia de la potestad sancionadora

Los sectores más afectados:

- trabajadores **enseñanza** primaria, media o universitaria
- trabajadores **de la salud** (médicos y enfermeras)
- personal de **hostelería y turismo**
- personal de la **banca e instituciones financieras**
- miembros de organizaciones denominadas **ideológicas** (partidos políticos, instituciones religiosas y sindicatos)

TIPOS DE ACOSO

Mobbing descendente: el más frecuente, se produce entre el superior y el subordinado con objeto de:

Asegurar su posición jerárquica

Reducir la influencia social de algún subordinado

Forzar el abandono voluntario sin proceder al despido legal, más costoso para la empresa

Mobbing horizontal: se produce entre compañeros.

Enemistad personal o inquina

Forzar para que acepte las normas implícitas del grupo

Por falta de actividad o aburrimiento

Personas física o psíquicamente débiles o distintas (raza, sexo, extranjeros, religión, etc.)

Mobbing ascendente: acoso a un superior por parte de sus subordinados

Grupo de subordinados se rebela contra el nombramiento del jefe (puesto deseado por alguno de ellos)

Métodos de mando no aceptados (parcialidad, arrogancia, autoritarismo)

POSIBLES CAUSAS

Envidia, celos, rivalidad

Reactivación de conflictos inconscientes

Competitividad, promoción laboral

Rechazo a la diferencia

Considerar al otro un rival peligroso o enemigo potencial

Resistencia a la manipulación, servilismo o sumisión

Denunciar disfunciones en el sistema

FINALIDAD DEL ACOSO

(Leymann,1996):

- Destruir entramado de comunicación de la víctima
- Destruir su reputación
- Perturbar el ejercicio de sus labores
- Lograr finalmente que abandone la empresa



**COMPORTAMIENTOS
CONSTITUTIVOS DE
MOBBING (Leymann, 1996):**

Comportamientos cuya finalidad es impedir que la víctima se exprese

Comportamientos cuya finalidad es aislar a la víctima

Comportamientos dirigidos a desacreditar a la víctima delante de sus compañeros

Desacreditar a la víctima en su trabajo

Comprometer la salud de la víctima

ESTRATEGIAS UTILIZADAS

Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir

Quitarle áreas de responsabilidad clave: tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo

Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente

Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarlo después de negligencia o faltas profesionales

Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad

Infravalorar o no valorar el esfuerzo realizado, mediante la negativa de reconocer que un trabajo está bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente su trabajo

Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.

Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, propuestas, soluciones, caricaturizándolas o parodiándolas

Castigar duramente cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo como una grave falta al deber de obediencia a la jerarquía

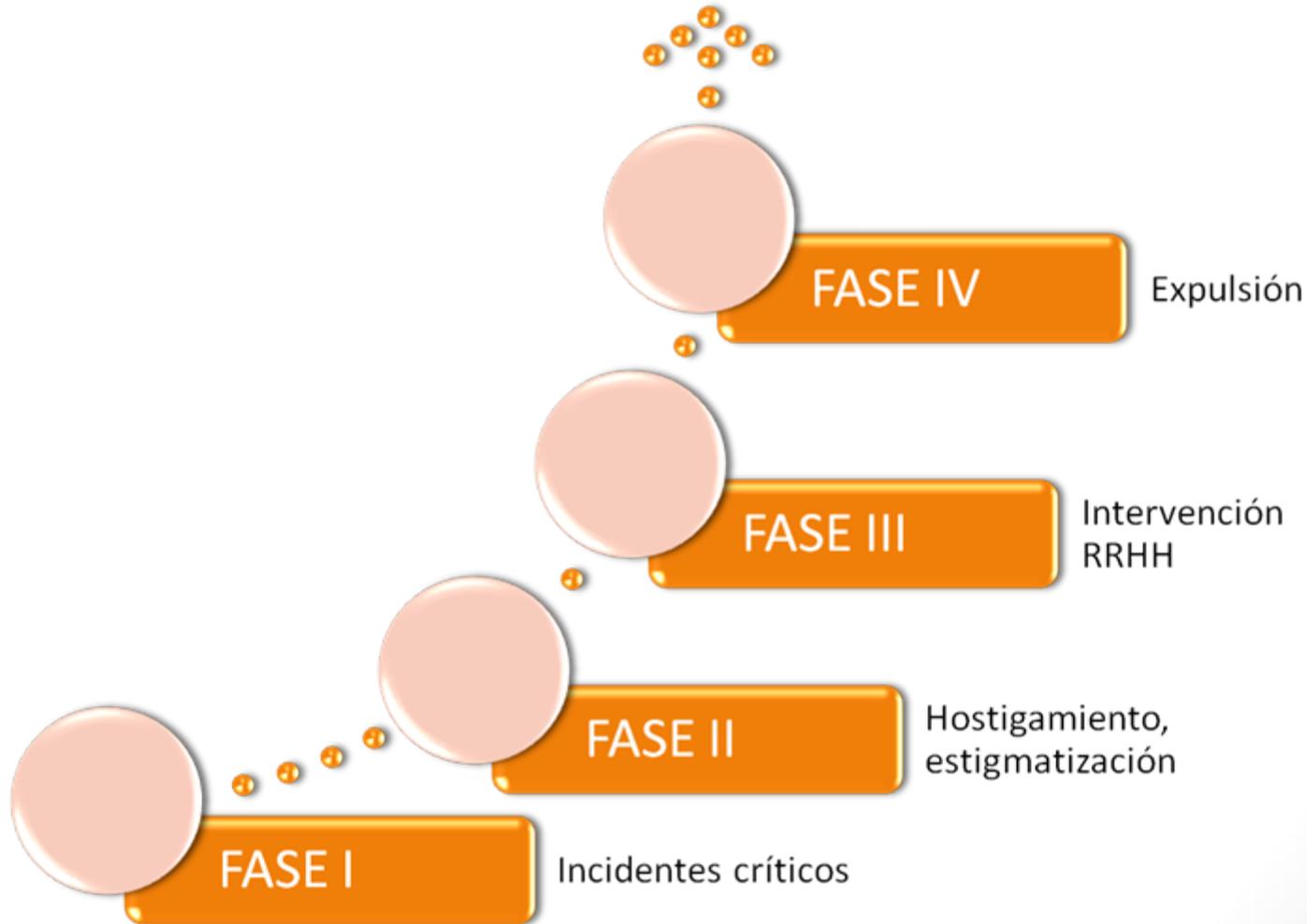
Gritar, avasallar o insultar a la víctima

Ridiculizar su trabajo, sus ideas o resultados obtenidos ante los demás trabajadores

Animar a otros compañeros a participar en estas actuaciones mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad

Invadir la privacidad del acosado interviniendo correo, teléfono, revisando sus documentos, armarios, escritorio, sustrayendo elementos clave para su trabajo

FASES DEL PROCESO DE ACOSO





**ELEMENTOS
IMPLICADOS:**

- Perfil de organización

- Perfil de la víctima

- Perfil del acosador

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Organización del trabajo:

- Organización pobre con escaso interés y apoyo
- Múltiples jerarquías
- Asignación desigual de cargas laborales
- Arbitrariedad en selección y promoción
- Estilos autoritarios de dirección
- Falta de ética empresarial
- Fomento de la competitividad interpersonal

Gestión del conflicto

- Participación activa en las conductas de acoso
- Negación del conflicto

PERFIL DEL ACOSADOR

En general, se podría hablar de un comportamiento de acoso como intento de encubrir o camuflar sus propias deficiencias, miedos e inseguridades

TIPOS DE PERSONALIDAD (más frecuentemente relacionadas entre el acosador)

- Personalidad psicopática o antisocial
- Personalidad narcisista
- Personalidad paranoide

PERFIL DE LA VÍCTIMA

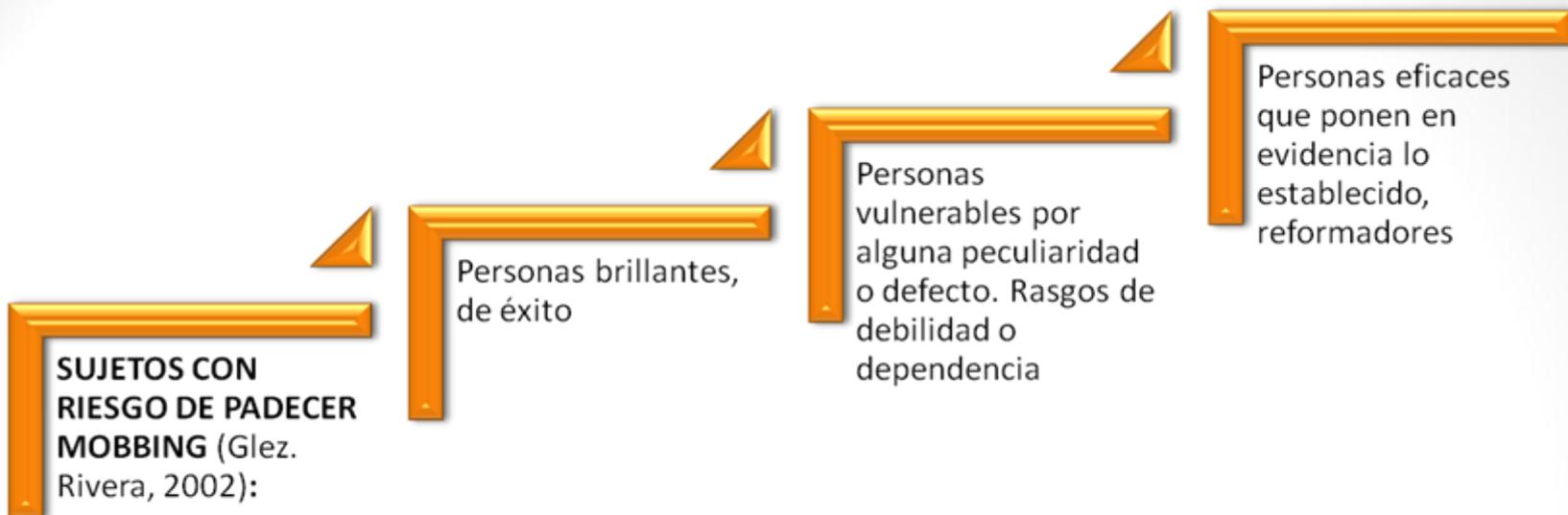
Elevada rectitud, rigidez, alto sentido de la justicia y honestidad

Sentido excesivo de la responsabilidad

Brillantez profesional

Alto sentido cooperativo y del trabajo en equipo

Baja autoestima, incapaces de soportar situaciones de alta presión y defenderse de ellas



CONSECUENCIAS DEL ACOSOS

Deterioro global de la persona (familiar, laboral y social) hasta llegar a la enfermedad y la incapacidad

Según Leymann y Gustafsson (1996) los diagnósticos más frecuentes:

- Depresión
- Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT)
- Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG)
- Problemas psicósomáticos
- Trastornos obsesivos

CONSECUENCIAS PARA TRABAJADOR

A nivel psíquico:

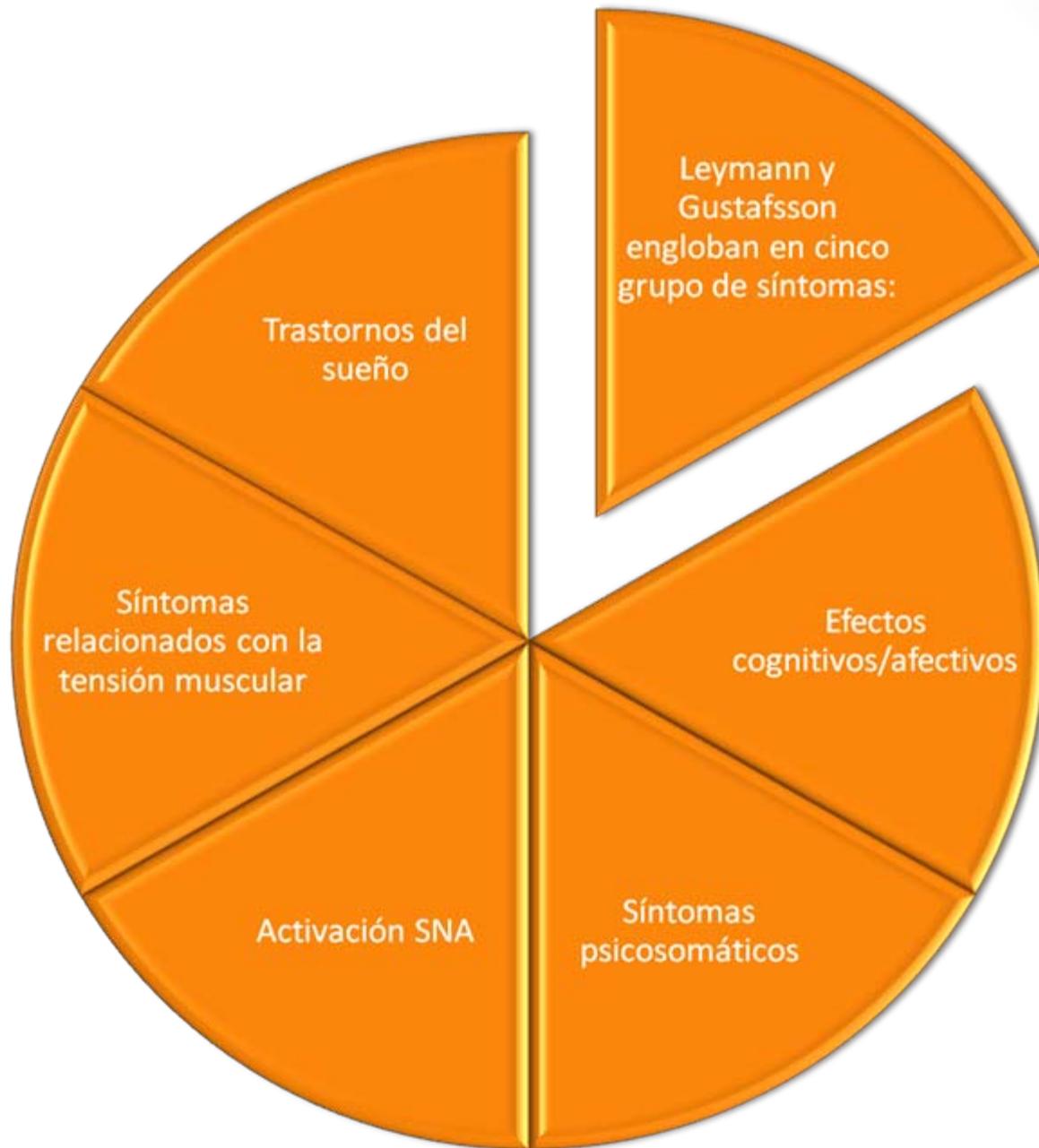
- Ansiedad, sentimientos de amenaza y temor, dificultades de atención-concentración, fallos subjetivos de memoria, irritabilidad, insomnio, decaimiento, apatía, cansancio
- Puede conllevar a trastornos de ansiedad, depresivos, drogodependencias, trastornos paranoides

A nivel físico:

- Diversas patologías psicósomáticas (cefaleas, dolor de espalda, temblores, nalgias, trastornos abdominales)

A nivel social:

- Susceptibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento, hostilidad, rencor, deseos de venganza



CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN:

- Sobre el rendimiento
- Sobre la accidentabilidad

CONSECUENCIAS NÚCLEO FAMILIAR

CONSECUENCIAS SOBRE LA SOCIEDAD:

- Aumento de los costes sanitarios
- Aumento de los costes por pensiones de incapacidad laboral

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT, 1990)

LIPT-60 (Gonzalez de Rivera, 2003)

Negative Acts Questionnaire (NAQ, 1997)

Escala de Hostigamiento en el Trabajo (WHS, 1994)

Barómetro CISNEROS (Fidalgo y Piñuel, 2003)

PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN

Intervención primaria: Reducir el riesgo

- Identificación
- Conocimiento
- Educación social
- Evitar que tenga lugar la violencia o el acoso

Intervención secundaria: Responder a los incidentes violentos

- Apoyo social
- Apoyo organización
- Apoyo legal
- Prever respuesta si sucede el acoso

Intervención terciaria: tratamiento y rehabilitación

- Intervención en crisis
- Tratamiento
- Rehabilitación
- Reparar los daños

ACOSO LABORAL

Principio general  el compromiso de «tolerancia cero» en las organizaciones

Generar una cultura asentada en el respeto y reconocimiento del otro

Políticas de formación (dirección y trabajadores)

- Identificar
- Evitar cualquier maltrato
- Resolución de conflictos

Fijar procedimientos formales

- Intervención
- Seguimiento



ESTRATEGIAS DE RESPUESTA:

- Identificación y reconocimiento del problema
- Canalizar la ira, la rabia, el resentimiento
- Evaluar el riesgo suicida
- Asertividad, autoestima
- Habilidades sociales
- Asegurar el apoyo familiar y social
- Tratamiento farmacológico
- Defensa legal

NORMATIVA DE RELEVANCIA



REGULACIÓN LEGAL

L.O 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la L.O 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal

- Suecia (1993), Francia (2002), Bélgica (2002)

Ley Prevención Riesgos Laborales: obliga al empresario a prevenir cualquier daño derivado del trabajo (daño psicosocial):
responsabilidad penal

ART. 173 CÓDIGO PENAL
TÍTULO VII De la tortura y otros delitos contra la
integridad moral

“El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.

Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”

JURISPRUDENCIA

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 29 de enero de 2010, la finalidad de esta actuación es la de *"destruir las redes de comunicación de la víctima o las víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores causándole alteraciones psicosomáticas de ansiedad y lograr que finalmente esa persona o personas, al no poder soportar el estrés al que se encuentran sometidas, acaben abandonando su lugar de trabajo"*

VIOLACIÓN DERECHOS FUNDAMENTALES:

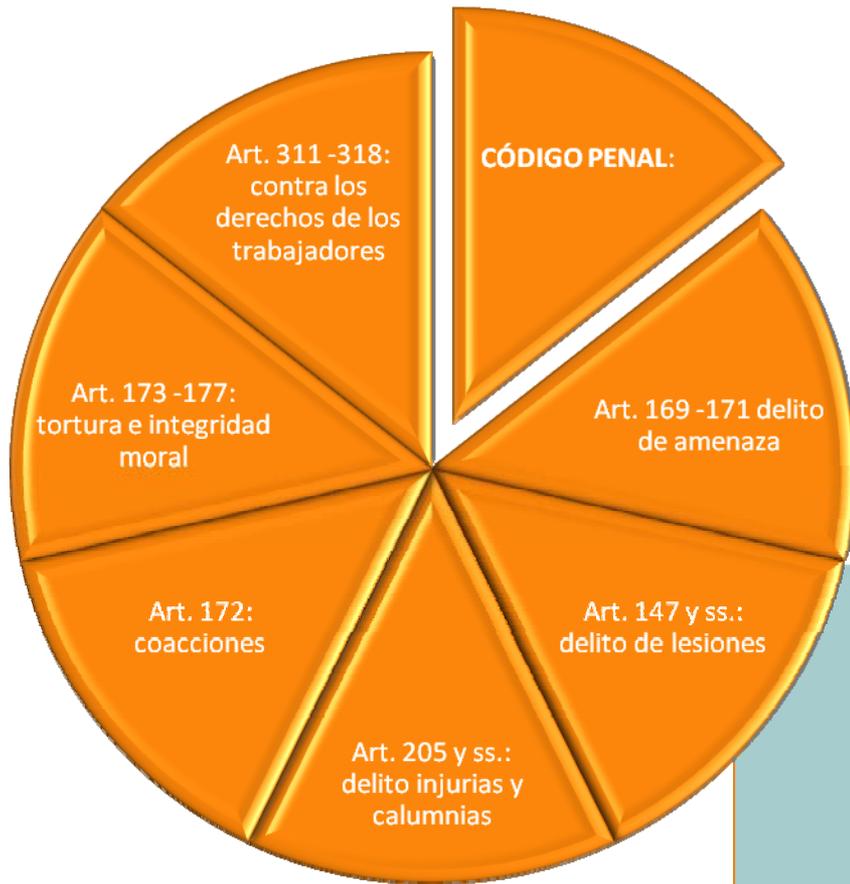
Integridad física y moral (art.15 CE)

Honor personal y profesional (art. 18.1 CE)

Igualdad y no discriminación (art.14 CE)

Libertad expresión e información (art. 20 CE)

Libertad ideológica y religiosa (art. 16 CE)



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



Fija criterios de actuación

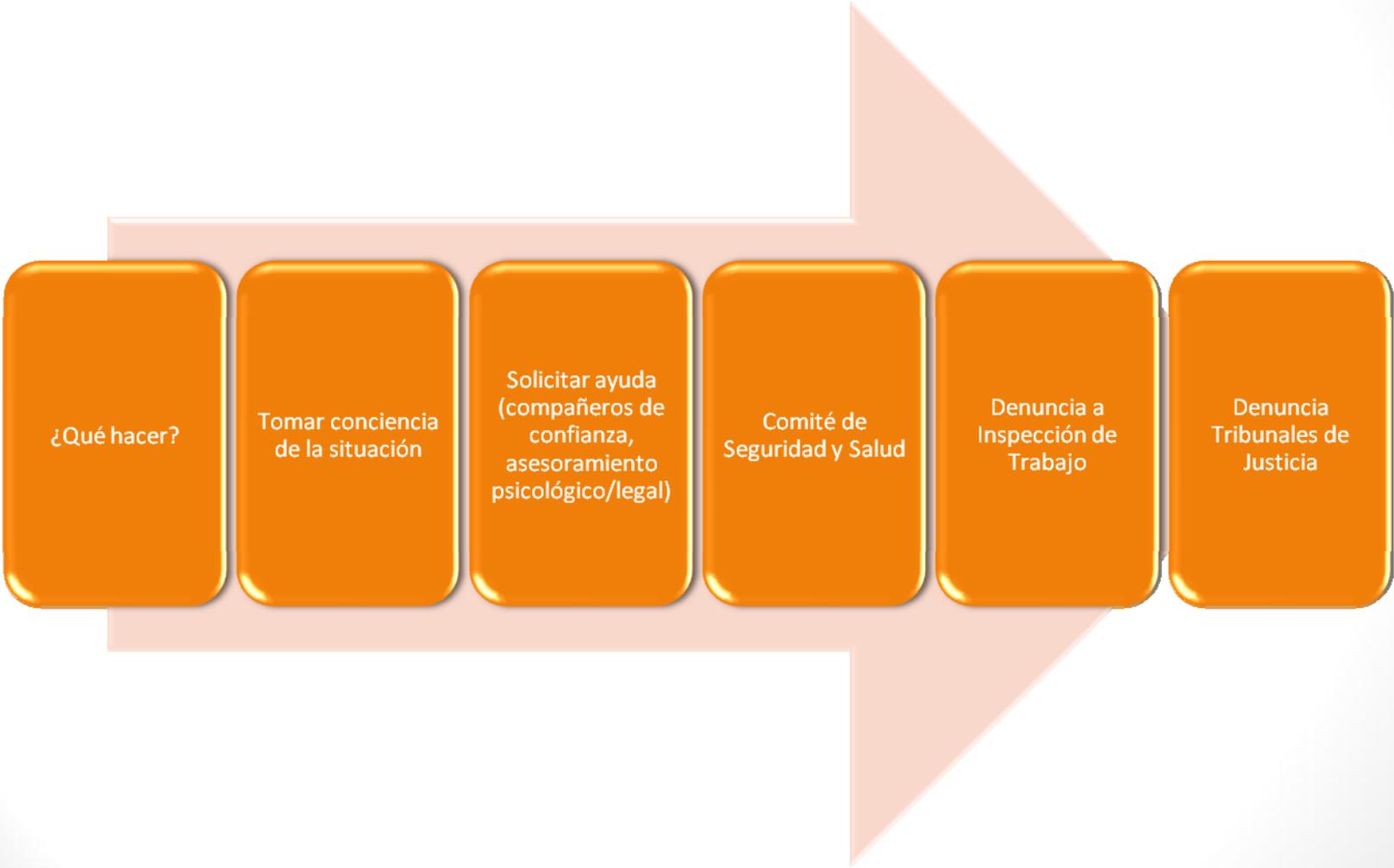


Diferencia:

Conductas violencia física interna

Conductas de violencia psicológica:

- 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 en un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo»* (L.O 3/2007 para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres; además: art. 184 CP)
- Acoso moral y acoso discriminatorio:
 - Conductas de abuso de poder (mandos o responsables) o de autoridad
 - Conducta vejatoria o maltrato hacia el trabajador
 - Acoso discriminatorio



¿Qué hacer?

Tomar conciencia
de la situación

Solicitar ayuda
(compañeros de
confianza,
asesoramiento
psicológico/legal)

Comité de
Seguridad y Salud

Denuncia a
Inspección de
Trabajo

Denuncia
Tribunales de
Justicia

Dificultades a la hora de demostrar el acoso:

Falta de definición jurídica clara y precisa

Dificultad para probar el acoso: ataques secretos, vergüenza de la víctima, testigos mudos

Necesidad de demostrar la conexión causal entre comportamiento y daño (daño psíquico o daño a la dignidad)

