

## ACOSO PSICOLÓXICO NO TRABALLO OU MOBBING

Autoría: **Mª Paz Eyré Vázquez**

Médica especialista en medicina do traballo e  
Técnica superior en Prevención de Riscos Laborais.

INSTITUTO GALEGO DE SEGURIDADE E SAÚDE  
LABORAL.

### INTRODUCCIÓN

Esta folia de prevención parte da necesidade ineludible de considerar na empresa unha serie de aspectos de carácter psicosocial que teñen importantes repercusións tanto sobre a saúde e o benestar do traballador como sobre o funcionamento xeral e o rendemento da organización.

O acoso psicolóxico no traballo é un problema emergente que alcanza niveis de epidemia e ten importantes consecuencias tanto para a saúde como para a economía. Afortunadamente empeza a tomar máis importancia no campo de prevención de riscos laborais.

O risco derivado da interacción entre os traballadores, ao que en moitas ocasións non se lle presta atención ou se asume como parte integrante do traballo, pode ter importantes efectos sobre as persoas.

A Lei 31/1995 de prevención de riscos laborais obriga a todas as empresas a identificar e avaliar os riscos, incluídos os de orixe psicosocial, e posteriormente intentar evitar os factores que predispoñen e establecer as medidas oportunas.



### DATOS ESTATÍSTICOS

A IV enquisa europea sobre condicións de traballo indica que o 5% dos enquisados, que equivale a 13 millóns de traballadores, declara que foi vítima de acoso psicolóxico no traballo.

A VI enquisa nacional de condicións de traballo indica que se preguntou aos traballadores se nos doce meses anteriores foran obxecto dalgunha das seguintes condutas:

- Dificultades para comunicarse.
- Desacreditación persoal e profesional.
- Ameazas (orais, escritas ou por teléfono).
- Outras condutas deste tipo.

Segundo a frecuencia de exposición das mencionadas condutas fixéronse dous grupos:

- I: Os que din ser obxecto de condutas de acoso diariamente, ou polo menos unha vez por semana.
- II: Os que din ser obxecto de condutas de acoso: diariamente, unha vez por semana ou algunhas veces ao mes.

O 1,4% dos traballadores do grupo I manifesta que foi obxecto de condutas de acoso nos 12 meses anteriores. Esta porcentaxe elévese a 2,9 % no grupo II.

Do total, o 44,2% sinala que estivo exposto a un só dos tipos de conduta; o 32,9% a dous tipos das condutas, e o 22,9% a tres ou máis tipos de condutas.

Esta enquisa revela que son as mulleres as que máis manifestan ser obxecto de condutas de acoso. Por sectores, onde máis se dá é no sector servizos, seguido de industria, sector agrario e construción.

O Barómetro Cisneros XI: Liderado tóxico e mobbing na crise económica, dirixido por Iñaki Piñuel, revela que o acoso ten unha incidencia de ata o 13% da poboación traballadora en activo, o que supón máis de 2,5 millóns de traballadores. Indica que hai un aumento do acoso psicolóxico no traballo en relación co despidido. Tamén establece que, atendendo ao posto dos actores na empresa, o 64% do acoso é descendente, o 18% é horizontal e o 12% é ascendente; e, atendendo ao xénero, é sufrido polo 16% de homes e o 11% de mulleres.

EFE publicaba no 2007 que en España arredor do 5% dos traballadores, dun total de 17 millóns de asalariados, sofre acoso psicolóxico.

A Fundación Europea para a Mellora das Condicións de Vida e de Traballo, así como un informe da OIT de 2004, cifran o acoso psicolóxico no traballo en España en torno ao 6% ( $\pm$  750.000 traballadores). Así mesmo, sinalan que afecta a aproximadamente 13 millóns de persoas no mundo (8-9% da poboación traballadora mundial).

É chamativo un estudo realizado no 2003 no Colexio Oficial de Médicos de Madrid, cunha mostra de 1554 facultativos, onde se revelaba que o 32% dos participantes declaraba que sufrira algún tipo de acoso psicolóxico no traballo.

O informe Cisneros V, sobre o acoso psicolóxico na Administración Pública (AEAT, IGAE), expón que o 22% dos entrevistados presenta unha situación técnica de acoso.

## DEFINICIÓN

O concepto de mobbing foi popularizado na década dos oitenta polo profesor Heinz Leymann (psicólogo sueco), quen retomou as observacións realizadas con anterioridade por Konrad Lorenz e llas aplicou ao estudo da conduta humana nas organizacións laborais.

Segundo diversa bibliografía e, en particular, a Nota técnica de prevención (NTP) 476 do Instituto de Seguridade e Hixiene no Traballo (INSHT), o acoso psicolóxico no traballo ou mobbing defínese como a situación na que unha persoa ou grupo de persoas exercen unha violencia psicolóxica (nunha ou máis das 45 formas ou comportamentos descritos por Leymann), de forma sistemática (polo menos unha vez por semana) e durante un tempo prolongado (máis de 6 meses) sobre outra persoa no lugar de traballo.

Na NTP 854 faise unha revisión das definicións que existen e adoptan a seguinte:

*Exposición a condutas de violencia psicolóxica, dirixidas de forma reiterada e prolongada no tempo, cara a unha ou máis persoas, por parte doutra/s que actúan fronte aquela/s dende unha posición de poder (non necesariamente xerárquica). A exposición dáse no marco dunha relación laboral e supón un risco importante para a saúde.*

Noutros textos defínese como “unha sofisticada forma de persecución ou acoso psicolóxico que un empregado sofre no seu lugar de traballo”. Sofisticación que vén dada por:

- **Sutileza:** non se trata de conduta de agresividade manifesta.
- **Continuidade no tempo:** é un proceso lento de desgaste.
- **Persigue a autoexclusión** ou o abandono por parte da vítima do seu posto de traballo.

Polo tanto hai dúas partes implicadas:

- 1) Acosador/es.
- 2) Agredido/s ou acosado/s

Os comportamentos hostís, 45 segundo Leymann, poden ser de diferente natureza:

- a. Contra a reputación ou a dignidade persoal do afectado: mofarse da vida privada, facelo parecer estúpido, falar mal da persoa ás súas costas, difundir rumores, dar a entender que ten problemas psicolóxicos, etc.
- b. Contra o exercicio do seu traballo: xulgar o seu traballo dunha maneira ofensiva, cuestionar a súas decisións, avaliar o seu traballo de forma inxusta, amplificar pequenos erros e desvalorizar o seu esforzo e os éxitos.
- c. Manipulación da comunicación e da información: restrinxir a posibilidade de falar, cambiarlle a localización separándoo dos compañeiros, ignoralo, etc.
- d. Situacións con diferenza de trato, distribución non equitativa do traballo, diferentes funcións, salarios desiguais, etc. que fomentan a competitividade e a falta de apoio entre os compañeiros.

**Son trazos definitorios do mobbing:**

- 1) Intencionalidade.
- 2) Repetición.
- 3) Persistencia no tempo.
- 4) Asimetría de poder.
- 5) Claro obxectivo de excluír da organización.

## PERFIL DOS IMPLICADOS

**ACOSADOR:** segundo H. Leymann caracterízase por ser unha persoa con sentimentos de medo e inseguridade na súa carreira profesional, polo que intentará entorpecer o traballo e a imaxe profesional daquel que considere como unha ameaza para a súa reputación e a súa posibilidade de promoción. Segundo Tim Field, é unha persoa falsamente encantadora, crítica, controladora, líder convencida e incapaz de asumir culpa. Hirigoyen di que os acosadores buscan a submisión e a servidume das súas vítimas ás esixencias dos seus desexos, así como que estas dependan absolutamente deles.

**ACOSADO:** en principio calquera persoa pode ser vítima dunha situación de acoso. Algúns autores fan referencia a certas características de personalidade: profesionalmente brillante, competente, intelixente e creativa, con habilidades para a empatía, destaca pola súa eficacia e dedicación ao traballo e é percibida polos seus perseguidores como envexable. Tim Field descríbena como unha persoa inxenua, fácil de persuadir, que busca a aprobación e a valoración dos demais e que antepón as necesidades destes ás súas. Por outra parte, segundo Pérez Bilbao, débese ter en conta que a reacción da vítima ante este tipo de ata-



ques pode variar en función das características persoais.

**TESTEMUÑAS:** normalmente mantéñense á marxe e calan. Por que? Porque teñen medo, porque gozan co espectáculo ou porque queren estar ao lado do poder.

### ORIXE DO ACOSO PSICOLÓXICO NO TRABALLO

Apúntanse diferentes motivos sobre a súa orixe, pero, basicamente, considérase ligado a dous aspectos:

- a) A organización do traballo (deficiente organización, ausencias de interese por parte dos superiores, carga de traballo mal distribuída, conflitos de rol, fluxos pobres de comunicación, información, etc.).
- b) A xestión dos conflitos por parte dos superiores: a negación do conflito ou a non implicación activa nel.

### TIPOS DE ACOSO PSICOLÓXICO NO TRABALLO

**ASCENDENTE:** cando unha persoa con rango xerárquico superior se ve acosada por un ou varios subordinados.

**HORIZONTAL:** cando un traballador se ve acosado por un compañeiro co mesmo rango xerárquico.

**DESCENDENTE:** é o abuso de poder dun superior con respecto a un subordinado. É o máis frecuente. Cando se trata do propio empresario ou empregador coñécese como *bossing*.

### Fases de desenvolvemento do problema:



## DESENVOLVEMENTO DO ACOSO: FASES

Ao constituír un problema que se dá ao longo do tempo, é posible encontrar distintas etapas na súa evolución.

Descríbense 4 fases:

1ª fase ou fase de conflito: presenza de conflitos, ben por motivos organizacionais ben por problemas interpersoais, que se non se resolven satisfactoriamente nesta fase fanse crónicos e dan paso á 2ª fase.

2ª fase ou fase de mobbing ou de estigmatización: comeza cando unha das partes do conflito adopta diferentes modalidades de comportamentos hostís, coa frecuencia e a duración mencionadas anteriormente.

Este comportamento acosador pode chegar a ser grupal e a vítima chegar a resultar unha ameaza ou un encordio para a persoa acosadora e/ou para o grupo.

A prolongación desta fase é debida a actitudes de evitación ou de negación de realidade por parte do traballador acosado, dos seus compañeiros, dos representantes sindicais e incluso da dirección da empresa. A falta de recoñecemento da situación e a inhibición á hora de denunciar os feitos fai que se prolongue no tempo, xeralmente máis dun ano, e que se chegue á 3ª fase.

3ª fase ou fase de intervención dende a empresa: nesta fase a empresa, dende algún chanzo xerárquico superior (departamento de persoal, servizo médico, dirección de empresa), tomará unha serie de medidas encamiñadas á resolución do conflito. Moitas veces son medidas dirixidas a desfacerse da suposta orixe ou centro do conflito (cambio de posto, baixas laborais e incluso a incapacidade permanente do traballador), o que contribúe a unha maior culpabilización e sufrimento do afectado.

De adoptarse estas últimas medidas o resultado é a 4ª fase.

4ª fase ou fase de marxinación ou exclusión da vida laboral: nesta fase o traballador compatibiliza o traballo con longas temporadas de baixa laboral, ou queda excluído definitivamente do mundo laboral cunha invalidez permanente, coas consecuencias físicas, psicolóxicas e sociais que este fenómeno supón.

Obviamente, o desenvolvemento de todas estas fases implica a non resolución do problema en ningunha delas.

## IDENTIFICACIÓN E AVALIACIÓN

Na ergonomía e psicosocioloxía aplicada avalíase a probabilidade de que determinadas condicións de traballo (riscos) poidan producir danos (efectos).

A avaliación é un proceso de síntese entre:

- Condicións de traballo (factores de risco).
- Indicadores de risco (accidentes, enfermidades, queixas, etc.).
- Criterios de avaliación (ISTAS 21, INSHT, etc.).

### Factores de risco:

- 1) Inadecuado deseño dos postos.
- 2) Falta de comunicación, falta de participación na toma de decisións.
- 3) Método de traballo e de produción pobre.
- 4) Actitude negativa dos traballadores.
- 5) Múltiples xerarquías, líderes espontáneos.
- 6) Conflitos de rol, con fluxos pobres de información.
- 7) Estilos de dirección autoritarios.
- 8) Cambios na organización repentinos.
- 9) Malas relacións entre a dirección e o persoal.
- 10) Baixos niveis de satisfacción, falta na valoración das empresas pola organización.
- 11) Inexistencia de políticas de resolución de conflitos.

A Lei de prevención de riscos laborais obriga as empresas a identificar, avaliar e previr os riscos psicosociais que poidan existir.

### Os métodos de avaliación poden ser:

- a. Cuantitativos: enquisas e cuestionarios.
- b. Cualitativos: entrevistas e grupos de discusión.

Entre outros, algúns métodos recomendados son:

- Método do Instituto Navarro de Saúde Laboral (INSL) para a identificación e a avaliación de factores psicosociais, recollido na NTP 840 do INSHT.

- Manual para PEMES (INSHT e Instituto de Biomecánica de Valencia).
- Sistema de análise triangular do acoso (SATA): un método de análises do acoso psicolóxico no traballo recollido na NTP 823 INSHT.
- Método ISTAS 21: adaptación do cuestionario psicosocial de Copenhaguen (COPSOQ), recollido na NTP 703 do INSHT.

Na avaliación xeral do acoso psicolóxico trátase de avaliar dous aspectos fundamentais: a incidencia do fenómeno e as posibles consecuencias nos suxeitos afectados. É necesario coller datos persoais, características da empresa e descrición do posto e das tarefas. Tamén cómpre o uso de cuestionarios para avaliar a incidencia e as consecuencias.

Para avaliar a incidencia recóllese o número, o tipo e a frecuencia das condutas de acoso.

Na avaliación das consecuencias trátase de determinar o estado de saúde do suxeito acosado.

**Ao detectar a existencia dun caso** será necesario completar a información con datos de:

- Descrición cronolóxica detallada do acontecer dos feitos (orixe, persoas implicadas, sucesión e frecuencia dos comportamentos, accións realizadas para solucionar o conflito, etc.).
- Consecuencias físicas, psicolóxicas, familiares e sociais.
- Posibles patoloxías psíquicas padecidas con anterioridade aos feitos e durante o transcurso destes; tratamento que recibe.

Toda a información obtida trátase de contrastar coa entrevista a diferentes implicados.

- Aumento de peticións de cambio de posto de traballo.

### Indicadores de risco: (segundo a Guía de Actuación Inspectora en factores psicosociais):

Laborais	Médicos
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Tipo de actividade e posto de traballo.</li><li>■ Diminución de produtividade (cantidade, calidade ou ambas).</li><li>■ Elevado índice de absentismo.</li><li>■ Incumprimentos de horarios.</li><li>■ Problemas disciplinarios.</li><li>■ Aumento de peticións de cambio de posto de traballo.</li><li>■ Falta de cooperación (illamento, comunicación deficiente ou agresiva).</li><li>■ Traballo en quendas ou nocturno.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ As enfermidades derivadas poden ser orgánicas ou psíquicas, manifestándose en síntomas como dor de cabeza ou costas, malas dixestións, nerviosismo, perda de concentración ou memoria, alteracións do carácter, insomnio ou agresividade.</li></ul> <p>O incremento ou reiteración de enfermidades, ben no propio suxeito ben nos seus compañeiros, pode constituír un “sinal de alarma”, un indicador de que é preciso efectuar unha avaliación psicosocial específica.</p>

## CONSECUENCIAS

As consecuencias do acoso psicolóxico no traballo poden ser devastadoras para a saúde do individuo. De igual maneira que varía a reacción das persoas ante unha situación de acoso, tamén as consecuencias poden variar.

As consecuencias non son só para o individuo, senón tamén para a organización, para a súa familia e para a propia sociedade.

### Consecuencias para o traballador afectado:

- A nivel psíquico: a sintomatoloxía pode ser moi diversa, aínda que o eixe fundamental é a ansiedade: medo acentuado e continuo, sentimento de ameaza, sentimentos de impotencia e frustración, baixa autoestima e apatía; tamén poden presentar problemas de concentración e atención, acentuación de hábitos tóxicos e ata diagnósticos compatibles de estrés postraumático, síndrome de ansiedade xeneralizada e cadros depresivos graves.



## INTERVENCIÓN

Cando a prevención non funciona é necesaria a intervención. O obxectivo é atallar o problema o antes posible.

É fundamental que as empresas consideren que os conflitos interpersoais son unha circunstancia normal na organización e que deben dispoñer dunha sistematización adecuada dos medios para evitar, previr e resolver problemas a nivel laboral antes de que leven a consecuencias nefastas.

O primeiro que busca o traballador afectado é apoio, e os pasos de apoio ao afectado son.

- a. Contar cun sistema de alarma que detecte os casos nos primeiros estadios.
- b. Poñer a vítima en contacto cun mediador que debe acompañalo durante todo o proceso. Este mediador deberá ser independente, neutral e ter certa autoridade para propor solucións ao longo da liña xerárquica.

- A nivel físico: diversas manifestacións psicossomáticas: dores, alteracións funcionais, somatizacións, alteracións do sono, etc.
- A nivel social: desenvolvemento de actitudes de desconfianza, hipersensibilidade ás críticas, condutas de evitación, condutas de agresividade, rancor ou desexos de vinganza.

Son individuos insatisfeitos e desmotivados que non van ter un rendemento óptimo no traballo.

### Consecuencias para a organización:

- Sobre o rendemento: por unha parte, as distorsións nas relacións e a deficiente información e comunicación farán que a cantidade e a calidade do traballo efectuado diminúan. Doutra banda, hai un aumento do absentismo.
- Sobre o clima social: dificultade na cooperación e colaboración.
- Sobre a accidentabilidade: aumento por descoidos debidos á deficiente concentración ou á propia vontade, etc.

### Consecuencias para o núcleo familiar e social:

O contorno da persoa acosada, amargada, padecerá tamén as consecuencias dos seus trastornos e dos seus hábitos.

- c. Enviar a vítima a un servizo especializado. Ofrecerlle tratamento médico e psicolóxico, e apoio social.

A intervención farase nas primeiras fases; o apoio ás vítimas, nas últimas.

Ante a aparición dun caso débese iniciar unha investigación. Antes é necesario establecer de maneira clara as características ou os indicios necesarios e suficientes para poñer en marcha o proceso.

O protocolo de xestión dos conflitos da empresa deberá abarcar unhas características principais:

- Confidencialidade.
- Establecemento de actuación.
- Prazos.
- Modo de recorrer a decisión.
- Garantía de ausencia de represalias para o demandante e para as testemuñas.



Deberá ser levada a cabo por unha persoa designada para o efecto, neutral, independente e con autoridade para tomar decisións. Ha de estar formada e adestrada na resolución destes conflitos.

Na intervención pódense considerar dous pasos:

**1)** Afrontamento “informal” mediante comunicación e diálogo entre os implicados, a través dun intermediario. Se o conflito está na fase inicial pode lograrse a solución. Se cesa o conflito non se farán máis actividades e manterase activado o sistema de alarma.

Non se esquecerá que a avaliación dos riscos deberá ser revisada.

O proceso pode realizarse con discreta transcendencia.

**2)** Afrontamento “formal”. Aínda que non é un procedemento xudicial, débese informar ás partes das actuacións e dos feitos.

É necesario definir claramente os obxectivos da actuación: melloras na organización, búsqueda de responsabilidade, etc.

A información conséguese mediante a revisión de documentación da empresa e mediante a realización de cuestionarios e entrevistas. A información virá de:

- O traballador afectado.
- O presunto acosador.
- A empresa, xefes.
- O servizo de prevención, médico da empresa.

■ Delegado de prevención e/ou representante dos traballadores.

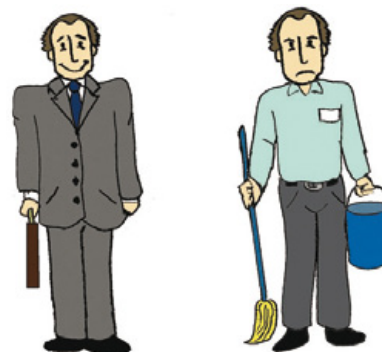
■ Compañeiros/testemuñas.

As entrevistas tratan de coñecer a organización de empresa, o contexto e o contido da tarefa, e a descrición detallada das condutas de acoso.

Farase un informe que recolla as conclusións e as medidas preventivas que cómpre adoptar. Este informe entregaráse á persoa afectada, ao presunto acosador, á empresa e ás persoas ou estamentos que se estime necesario.

É importante valorar e protexer a confidencialidade de certas informacións: datos médicos, etc.

No caso de falta de acordo pode recorrerse a instancias alleas á empresa: Inspección de Traballo, institucións técnicas, etc., ou á vía xudicial que corresponda e ao propio INSS se se pretende que se recoñeza o proceso como accidente de traballo.



## LIÑAS DE INVESTIGACIÓN

Descríbense a continuación unhas liñas de investigación:

### 1º paso:

- Recollida de datos persoais do traballador afectado.
- Recollida clara e detallada das condutas/feitos que son motivo da actuación.
- Categoría profesional e funcións.
- Situación dos danos á saúde do traballador, baixas laborais e descrición cronolóxica destes datos.
- Recollida de datos da documentación da empresa relativos á prevención dos riscos laborais.

### 2º paso:

Coa información obtida no primeiro paso extraer datos que teñan que ver coa organización; identificación dos riscos mediante visita ao posto de traballo e entrevistas cos estamentos que consideremos necesarios:

delegados de prevención, servizo de prevención, médico, xefes, compañeiros, etc.

Cando o traballador detecta que está sendo vítima do acoso psicolóxico debe poñerse en contacto con aqueles profesionais que nas súas diferentes disciplinas poidan axudarlle, tanto a paliar os efectos como a neutralizar o acoso. Se no centro de traballo existe comité de seguridade e saúde, delegado ou, no seu defecto, representante legal dos traballadores, deberá poñer en coñecemento destes a situación da que está sendo obxecto.

Como principio xeral, o comité ou delegado de prevención deberá iniciar un proceso de investigación de forma discreta e obxectiva.

Se o traballador acosado decide iniciar accións legais, debe informar á empresa da situación. Este ten que realizar a comunicación por escrito e quedar cunha copia onde figure o xustificante de recepción da empresa, para os efectos de poder acreditar, se é preciso, que o empresario tivo coñecemento dos feitos.

## PREVENCIÓN

Para que unha situación de acoso psicolóxico na empresa non se produza ou non se volva producir, é necesario identificar os factores de risco psicosocial, avalialos e aplicar as medidas para a súa eliminación.

Como con calquera outro risco, e de acordo aos principios da Lei de prevención de riscos laborais, a actividade preventiva consiste en evitar que os riscos cheguen a materializarse.

O criterio técnico 69/2009, sobre as actuacións da Inspección de Traballo e Seguridade Social en materia de acoso e violencia no traballo, recolle as infraccións que poden derivarse do incumprimento da dita lei. Ademais dos argumentos legais que xa establecía o CT 34/2003, o actual criterio indica que as medidas

de prevención que o empresario debe aplicar ante os supostos de acoso e violencia no traballo dos que teña ou deba ter coñecemento, serán as que mellor se adapten a cada situación concreta, aplicando as obrigas xerais dos artigos 14, 15, 16, 18, 22 e 25 da LPRL.

Dende o punto de vista técnico, na prevención do acoso psicolóxico pódense diferenciar 3 tipos de prevención:

- P. primaria: consiste na adopción de medidas para evitar tanto a aparición do acoso como as condutas violentas.
- P. secundaria: adopción de medidas para evitar as consecuencias.
- P. terciaria: actuación sobre as secuelas ou complicacións tras a aparición dos efectos.

### Indícanse como medidas preventivas as seguintes:

1. Cambios no deseño do traballo: constitúen potenciais estresores os factores relativos ao contido das tarefas e os relativos á organización do traballo (baixo nivel de autonomía, ambigüidade do rol, deficiente comunicación, illamento e ausencia de apoio dos compañeiros, etc.). Hai que proporcionar un traballo con baixo nivel de estrés, alto control do traballo, alta capacidade de decisión, suficiente autonomía...

A unión Europea recomenda un sistema de “boas prácticas” como política de prevención.

2. Cambios nos sistemas de liderado-dirección, xa que a maior parte das situacións de acoso psicolóxico no traballo son de natureza vertical descendente.

- a. Incorporación de novos valores na cultura das organizacións.
- b. Recoñecemento, detección e manexo adecuado dos conflitos.
- c. Mellora dos sistemas de comunicación bidireccionais e horizontais.
- d. Adecuado sistema de motivación que non só evitara as situacións de desigualdade senón tamén a exposición social dos implicados.
- e. Sistemas de mediación e arbitrio.
- f. Comprobación da axilidade e eficiencia dos ditos sistemas.

3. Fixación dos estándares de conduta ético-social da organización: debe quedar claro e aceptado por todos que condutas son aceptables e cales inaceptables, xustas ou inxustas e tolerables ou intolerables. Farase chegar a todos os membros da organización.

4. Mellora da posición social de cada persoa: cun correcto sistema de xestión das discrepancias e de xestión dos conflitos. Debe de existir:

- a. Un procedemento de queixas.
- b. Obriga de dar resposta nun prazo.
- c. Garantía de confidencialidade.
- d. Procedemento de recurso.
- e. Garantía de que non haberá represalias para quen denuncie nin para que achegue información.

As persoas encargadas da resolución deben estar formadas, adestradas, ser neutrais, independentes e con autoridade para tomar decisións.

5. Vixilancia da saúde: a vixilancia da saúde pode axudar de maneira significativa na prevención das condutas de acoso e na minimización dos efectos sobre a saúde das vítimas. Non obstante, non é fácil a súa aplicación. Os problemas de saúde asociados ao acoso son multicausais e poden sobrevivir por outros problemas alleos ao traballo. É importante a vixilancia da organización: aplicación de cuestionarios, como o test de Lagner-Amiel, que miden problemas de saúde psicosomáticos. Tamén é importante a vixilancia de traballadores sensíbles e a detección de patoloxías que poidan levar ao acoso.

A formación e a información dos traballadores, directivos, interlocutores sociais e médicos do traballo é fundamental para coñecer e detectar o acoso moral no traballo.

Hai organizacións que xa confeccionan o seu propio protocolo de actuación en materia de acoso psicolóxico no traballo, como por exemplo o Concello de Leganés.

## CONCLUSIÓN

O acoso psicolóxico no traballo é unha vivencia ameazadora para a integridade da vítima que, sumada ao fracaso por parte do individuo no afrontamento de situación e no control da ansiedade, desencadea patoloxías propias do estrés, como o estrés postraumático ou a síndrome xeneralizada de ansiedade, que se van facendo crónicas e agrávanse progresivamente.

A mellor arma contra este fenómeno é a prevención, coa implicación de todos os estamentos da empresa; o fomento dunha cultura de intolerancia cos comportamentos inaceptables e o compromiso de impulsar un contorno libre de acoso.

É moi complexa a carga probatoria, soen encontrarse grandes dificultades para probar o acoso. Non é fácil obxectivar o contido e a significación de moitos destes comportamentos e actitudes.

## LEMBRE

- É importante comprender como funciona o acoso psicolóxico, xa que un pronto recoñecemento é fundamental para eliminar os efectos que produce nas vítimas.
- O recoñecemento das diferentes fases permite intervir e que se poida resolver a situación canto antes. Así evítase que esta evolución e que se produzan consecuencias desastrosas para o afectado.
- A formación e a información son o vehículo para o coñecemento e a detección do acoso psicolóxico no traballo.
- NTP 476: basicamente o sustrato que favorece a aparición deste tipo de condutas encóntrase ligado a dous aspectos:
  - Organización do traballo
  - Xestión dos conflitos por parte da empresa.
- É fundamental para a prevención que se impliquen todos os estamentos da empresa.
- Denuncia do maltrato psicolóxico, ben a través do comité de empresa ben ante as autoridades laborais ou xurídicas. Cada vez máis persoas coñecen este tipo de sinistralidade e apoian a súa prevención.
- Que identifica o mobbing?
  - Condutas hostís contra unha persoa.
  - Carácter continuado e deliberado.
  - Durante un tempo prolongado.
  - Trata de desestabilizar o traballador e destruílo psicolóxicamente.
  - A finalidade última é que o traballador renuncie ao traballo.
  - Pode ser difícil demostrar os feitos para realizar a denuncia.
- Que facer se o traballador se dá conta de que está sendo acosado?
  - Anotar horas, datas e situacións dos feitos que consideremos acosos, así como anotar o nome das testemuñas.
  - Anotar os feitos e os sentimentos que provocaron; conservar calquera papel, e-mail ou rexistro de chamadas telefónicas provenientes do acosador.
  - Falar do problema cos compañeiros máis achegados, especialmente se se trata de delegados de prevención, membros do comité ou representantes legais.
  - Comunicación escrita dos feitos aos seus superiores: director xeral, director de persoal e tamén ao servizo de prevención.
  - Buscar axuda médica ou psicolóxica se se precisa.

## LEXISLACIÓN APLICABLE

### MARCO XURÍDICO

O acoso psicolóxico no traballo non está regulado como tal no ordenamento xurídico español. Non obstante, a lexislación vixente permitiu unha serie ampla de sentenzas, castigando os comportamentos de acoso no traballo e incluso considerando as consecuencias sufridas polo acosado como accidente de traballo.

Diversos países europeos dispoñen de lexislación específica; en España o maxistrado Ramón Giménez Lahoz presentou un borrador de proxecto de lei en 2008.

Diferentes autores (Manuel Fernández, inspector de traballo; Molina Navarrete, catedrático de dereito do traballo e Blanco Barea e López Parada, investigadores xurídicos) sosteñen que existe lexislación suficiente para defender as vítimas do acoso laboral.

- A pedra angular é a **Lei 31/1995 de prevención de riscos laborais**, que é clave para a participación da Administración, a empresa, os servizos de prevención, os delegados de prevención e os sindicatos.
- **RD 39/1997**, polo que se aproba o Regulamento dos servizos de prevención.
- **Lei sobre infraccións e sancións na orde social**.
- **LO 10/1995 do Código penal**.
- **RDL 1/1995 do Estatuto dos traballadores**.
- **Lei 7/2007 do Estatuto básico do empregado público**.
- **LO 3/2007 para a igualdade efectiva de mulleres e homes**.
- **Lei 63/2003**, que inclúe medidas en materia de igualdade de trato e non discriminación no traballo.

Hai unha amplísima xurisprudencia (**STSJ Navarra 30.4.01, 18.5.01 e 15.6.01**; **STSJ do País Vasco núm. 517/2007**, entre outras); convenios colectivos sectoriais ou de empresa que establecen sistemas de xestión de acoso psicolóxico no traballo)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Saúde Laboral.
- 2) *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. José Luis González de la Rivera., catedrático de psiquiatría.
- 3) *Mobbing. Cómo sobrevivir al psicoterror laboral*. Iñaki Piñuel y Zabala, especialista en psicología do traballo e profesor da Universidade de Alcalá de Henares.
- 4) *La respuesta jurídica ante el acoso moral o mobbing*. Manuel Velásquez, inspector de traballo.
- 5) *El acoso moral en el trabajo. Evaluación, prevención e intervención*. Osalan e SP Malga.
- 6) *La espiral del Mobbing*. Barón Duque, Blanco Barea e Lourdes Moun-darte.
- 7) *"Violencia moral" en el trabajo: Conducta prohibida y formas de tutela en los derechos europeos*. Cristóbal Molina Navarrete, catedrático de Dereito do Traballo.
- 8) *Observatorio vasco sobre acoso moral en el trabajo-mobbing*.
- 9) Resolución do Parlamento Europeo sobre o acoso moral no lugar de traballo (2001/2339 INI).
- 10) Criterio técnico 62/2009, sobre as actuacións da Inspección de Traballo e S. Social en materia de acoso e violencia no traballo.
- 11) *Guía de la actuación inspectora en factores psicosociales*.
- 12) Barómetro CISNEROS XI: *Liderazgo tóxico y Mobbing en la crisis económica*.

### NTP: notas técnicas de prevención editadas polo Instituto de Seguridade e Hixiene no Traballo:

- Núm. 476: *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*.
- Núm. 603: *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*.
- Núm. 604: *Riesgo psicosocial: el modelo demanda control-apoyo social (II)*.
- Núm. 702: *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*.
- Núm. 703: *El método COPSQ (ISTAS 21, PSQCAT 21) de evaluación de los riesgos psicosociales*.
- Núm. 823: *Sistema de Análisis triangular del acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo*.
- Núm. 840: *El método del INSL para la identificación y la evaluación de factores psicosociales*.
- Núm. 854: *Acoso psicológico en el trabajo: definición*.

- VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.
- IV Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.

### Documentos sindicais:

- Acoso Moral (Mobbing): una dimensión del riesgo psicosocial*, ISTAS-CCOO.
- Violencia en el trabajo y sus manifestaciones*.
- Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales. UGT.