

ACOSO MORAL (MOBBING): UNA DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Frente a la concepción dominante en los medios de comunicación del acoso moral como un problema de personalidad de la víctima o del acosador/a, nuestra aproximación sitúa el acoso moral como un **problema derivado de la organización del trabajo**; junto a soluciones individuales como la indemnización del daño, se propone la **prevención y por tanto un cambio de las estrategias empresariales** de gestión de la fuerza de trabajo hacia una **organización del trabajo más justa y democrática**.

Origen

Las actuales estrategias empresariales de organización del trabajo, apoyadas por la desregulación de las condiciones de trabajo a la que los gobiernos nos someten, convierten los derechos en privilegios, y hacen que los ámbitos de discrecionalidad de los que tienen poder en la empresa aumenten. Concretamente someten nuestro día a día a una total **indefinición**, lo que incrementa las posibilidades de abusos de poder de una(s) persona(s) que tiene el control de aspectos de nuestro trabajo que pueden dañarnos. El contenido y las condiciones de trabajo pueden **variarse contra la voluntad de los trabajadores y trabajadoras** (nos pueden cambiar las tareas y responsabilidades, nos pueden obligar a hacer tareas innecesarias, pueden variarnos el horario o el turno, nos pueden cambiar de centro de trabajo, pueden obligarnos a ir a trabajar días no previstos). La flexibilidad precarizadora imperante en tanto **nos sustrae el control** es terreno abonado para el acoso moral. La resolución del Parlamento Europeo sobre acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339 INI), en el punto E. señala la existencia de un vínculo claro entre el acoso moral en el lugar de trabajo y un trabajo con menor estabilidad en el empleo y una situación laboral precaria.

A ello hay que sumar que las estrategias empresariales de organización del trabajo imponen **condiciones de trabajo diferentes y desiguales** en una misma empresa y establecen la **competitividad individual** como forma de relación entre la población trabajadora. Ello impide la ayuda y el apoyo entre compañeros y unas relaciones sociales saludables, que es la única recompensa (junto con el salario) que tienen una gran proporción de trabajadores: aquellos y aquellas que hacemos trabajos de ejecución, sin contenido. Pero además si **no hay apoyo** no hay solidaridad, nos dividen y entonces es más fácil el acoso moral. La resolución del Parlamento Europeo, en el punto E. señala la existencia de un vínculo claro entre el acoso moral en el lugar de trabajo y un mayor grado de competitividad en el trabajo.

En definitiva, son terreno abonado para el acoso moral la **falta de control** de la población trabajadora respecto del contenido de las tareas y de las condiciones de trabajo, y la **falta de apoyo** social en el trabajo.

En este contexto y atendiendo a los casos de acoso moral que nos llegan al sindicato, la aproximación al acoso moral desde la perspectiva de la prevención nos lleva a señalar que las **deficiencias en la organización del trabajo** son la base del acoso moral en el trabajo. La resolución del **Parlamento Europeo** sobre acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339 INI), se pronuncia en el mismo sentido en el punto F. y considera que puede mencionarse como causa del acoso moral, entre otras, las deficiencias en la organización

del trabajo, basándose en el informe que se adjunta a la resolución (pp 12 a 14).

Concretamente, las deficiencias más relevantes de la organización del trabajo en relación con el acoso moral tienen que ver con:

- ❑ la falta de definición de los objetivos, autonomía y responsabilidades en el ejercicio de nuestro trabajo (claridad de rol) – *ello posibilita p.ej dar al acosado/a tareas que corresponden a una categoría laboral inferior, inventar una nueva tarea...*
- ❑ la falta de adecuación de la información que recibimos para hacer bien nuestro trabajo y del futuro (previsibilidad), - *ello posibilita p. ej negar al acosado/a la formación necesaria para realizar correctamente una nueva tarea...*
- ❑ el diseño de puestos de trabajo que implican para el/la trabajador/a un reducido o inexistente margen de decisión y autonomía respecto al contenido y a las condiciones de trabajo (control/influencia), - *ello posibilita p. ej dar al acosado/a demasiado trabajo o demasiado poco, obligarle a usar un método que no comparte, cambiarle la ubicación, obligarle a quedarse dos horas más cada día ...*
- ❑ la inseguridad en las condiciones de trabajo (temporalidad en la contratación, distribución irregular de jornada, salario variable ...) (inseguridad), *ello permite p. ej. que al acosado/a le varíen el turno, le obliguen a ir un día no previsto, le cambien de tareas, le cambien de centro de trabajo contra su voluntad...*
- ❑ la exigencia de realización de tareas que entran en conflicto con las normas y valores profesionales y personales (conflicto de rol), *ello permite p. ej. que al acosado/a se le obligue a hacer trampas, a hacer la vista gorda, no decir todo lo que sabe porque perjudicaría a la empresa*
- ❑ la competitividad como forma de relación entre compañeros/as frente a potenciar el apoyo y el refuerzo (apoyo social), *p. ej. ello lleva a que no se convoque al acosado/a a reuniones de trabajo, a que los compañeros tengan prohibido ayudar al acosado/a,...*
- ❑ el diseño de puestos de trabajo aislados o que imposibilitan la relación con los/as compañeros/as (relaciones sociales), *ello permite p. ej. que al acosado/a se le obligue a trabajar en una habitación apartada del resto de sus compañeros, en un lugar muy ruidoso ...*
- ❑ la ausencia de capacitación para gestionar personas y de preocupación por la salud y el bienestar en el trabajo de directivos, mandos intermedios y encargados (calidad de liderazgo), *p.ej. el jefe inmediato no planifica bien el trabajo, agrede verbalmente al acosado/a ,*

Estas deficiencias en la organización del trabajo son factores psicosociales de riesgo que pueden identificarse claramente, a través de la evaluación correspondiente y deben aplicarse medidas para eliminarlos, tal y como prevé la ley de prevención de riesgos laborales (art.4.7.d, 14) y el reglamento de los servicios de prevención (art. 34)

Entonces, ¿Qué es acoso moral?

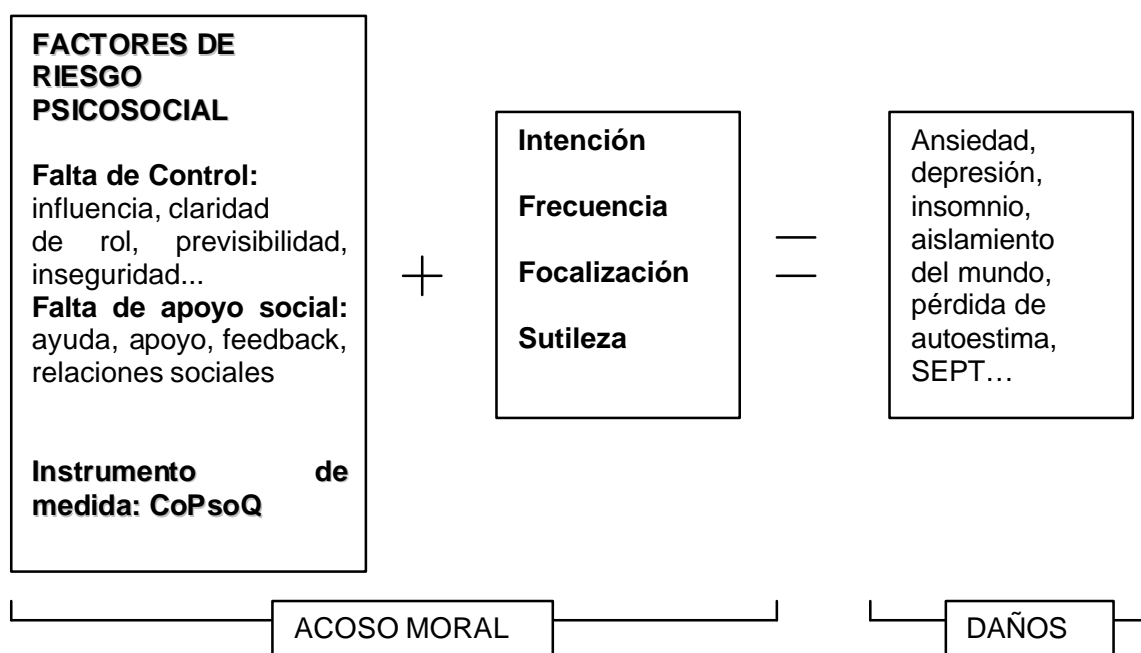
Es un **riesgo laboral**, derivado de las condiciones de trabajo, cuyos efectos en la salud son daños derivados del empleo y es una obligación empresarial prevenirlo.

Se produce cuando el empresario o sus representantes o cualquier trabajador(es) que tiene(n) **una posición de mayor poder** (reconocido con una categoría laboral superior o de facto (por tener mayores apoyos, por tener una mayor antigüedad, etc.), actúa(n) con **el propósito de dañar** a otro/a u otros/as trabajadores/as, **usando las deficiencias en la organización del trabajo**, de forma **repetida y frecuente en el tiempo**.

Lo que diferencia el acoso moral de otros problemas derivados de la organización del trabajo es la **intencionalidad de causar daño, la focalización en una o varias personas, la repetición, frecuencia y continuidad en el tiempo** (NTP 476-1998). Si no se dan estas características, hablaremos de factores de riesgo psicosocial derivados de la organización del trabajo, pero no estaremos ante un caso de acoso moral.

Las deficiencias en la organización del trabajo y la intencionalidad de causar daño son la base necesaria para que podamos hablar de acoso moral. De todos modos, el elemento fundamental es la organización del trabajo, puesto que si hay intención de causar daño pero la organización del trabajo no puede ser usada como elemento hostigador no se dará el acoso moral.

Esto significa también que la personalidad individual y social del acosador o de la víctima no son la base del problema. Si no hay deficiencias en la organización del trabajo que permitan causar daño a un trabajador/a, no habrá acoso aunque en la empresa hayan psicópatas, perversos, trepas, sexistas o racistas, trabajadores que siempre ven el vaso medio vacío, mujeres, negros u homosexuales. Entonces no nos parece adecuada la perspectiva del trabajador/a especialmente sensible (individual o socialmente) al riesgo de acoso moral.



¿Cuándo hay acoso moral?

Diversas instituciones y autores en la definición que hacen de acoso moral incluyen límites temporales (por ejemplo Leyman, usado en la NTP 476-1998, considera que podemos hablar de acoso cuando han pasado seis meses de acciones realizadas al menos una vez por semana). Como ante los TLVs, no estamos de acuerdo con los límites estandarizados, la pregunta es para quién es aceptable el límite y además, lo importante es prevenir el riesgo.

¿Cómo se da el acoso moral?

Observamos que hay tres **fases en las estrategias de acoso moral**:

Fase invisible

Es una fase que socialmente está aceptada y que generalmente nadie identifica a priori como acoso moral. Entendemos que las modificaciones en nuestras condiciones de trabajo forman parte de las reglas del juego, aunque nos hagan daño. La reinante adaptabilidad de los trabajadores a las exigencias empresariales, hace que aunque sea una exigencia hostil, no la tomemos como un acto de acoso moral. Las estrategias que se utilizan en esta fase tienen que ver con la organización del trabajo y por lo tanto son sutiles.

Fase explícita

En esta fase se empiezan a producir alarmas y generalmente es cuando el afectado/a solicita ayuda. Empieza a ser visible el problema porque ya se ha usado demasiadas veces de forma focalizada las deficiencias en la organización del trabajo y se producen acciones que no están socialmente aceptadas. Consisten en atender contra la esfera personal e incluso contra su vida privada y familiar (el acosador/a difunde rumores, se mofa de su estilo de vida, critica sus adscripciones políticas o sus creencias religiosas...).

Fase violenta

Esta es una fase muy avanzada. como forma de acoso moral se producen agresiones de todo tipo (agresiones verbales, agresiones físicas, proposiciones sexuales...). El acosador insulta, grita, amenaza al trabajador/a acosado/a.

PROPUESTAS SINDICALES DE PREVENCIÓN FRENTE AL ACOSO MORAL: UNA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO MÁS JUSTA Y DEMOCRÁTICA.

Entender así el acoso moral, tiene implicaciones en la prevención y en lo que reivindicamos a la dirección de la empresa o institución una vez detectado un caso. Para que una situación de acoso moral en una empresa no se produzca o no se vuelva a producir, hay que exigir la modificación de las condiciones de trabajo. La base para ello, para la prevención en origen, es la **identificación de los factores de riesgo psicosocial**, mediante su **evaluación** y la **aplicación de medidas para eliminarlos**. En este mismo sentido se pronuncia la resolución del Parlamento Europeo, que insta a tener en cuenta la organización del trabajo y a hacer un trabajo a largo plazo, sistemático y preventivo para crear un buen entorno laboral (en los puntos 8, 12, 13 y 22), para evitar que se repitan los

casos de acoso moral.

Ante la exclusión de la patronal y de muchos prevencionistas de los riesgos psicosociales, CCOO insta a IstaS a crear un Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud para hacer visible el impacto sobre la salud de los factores psicosociales a través de la investigación y de la puesta a punto de herramientas de intervención en este ámbito. Desde su fundación en agosto del 2000 ya se ha recorrido un pequeño trecho. Se ha realizado un análisis exhaustivo de los instrumentos validados de evaluación de riesgos psicosociales existentes a nivel mundial y se ha escogido uno, el **CoPSoQ**. Este instrumento ha sido desarrollado por el AMI (Arbejdsmiljøinstituttet, Instituto de Trabajo y Salud, dependiente del Ministerio de Trabajo Danés), uno de los institutos con más prestigio científico en esta área a nivel mundial, que ha cedido los derechos de adaptación a IstaS. El Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud ha adaptado un instrumento danés de identificación de factores de riesgo psicosocial a la realidad del mercado de trabajo y las relaciones laborales en el estado español. Para ello ha contado con la colaboración de técnic@s e investigador@s de la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat Autònoma de Barcelona, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball del Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya, Higia-CONC, y la Mutua Fraternidad,. Este instrumento, el **CoPsoQ**, va a estar listo a finales de año (la versión castellana se llama **IstaS-20**) y va a ser un instrumento de uso público y gratuito. Este trabajo nos va a proporcionar una herramienta de identificación de factores de riesgo psicosocial y efectos en la salud adaptada a nuestro contexto social, que podremos usar para detectar estas deficiencias en la organización del trabajo que dañan nuestra salud física y mental. Desde este nuevo centro se está trabajando para dotar a los delegados y delegadas de prevención de los instrumentos de intervención y de la formación adecuada para impulsar una acción sindical a favor del bienestar de trabajadores y trabajadoras en el empleo.

Pero la evaluación de riesgos no es la finalidad de la prevención, es la base para que la prevención funcione. Nuestra acción sindical en las empresas nos tiene que permitir ser capaces de:

- Garantizar que en las evaluaciones de riesgos se evalúan también los riesgos derivados de la organización del trabajo (riesgos psicosociales).
- Exigir que se organice el trabajo en las empresas de una forma saludable, mediante la puesta en marcha de medidas concretas que tiendan a:
 - Fomentar el apoyo social entre los trabajadores/as, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación frente a la competitividad y el aislamiento.
 - Fomentar la claridad y transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo y las tareas asignadas a cada uno/a, así como los roles de cada persona.
 - Promocionar la autonomía, potenciando nuestra participación a la hora de tomar decisiones relacionadas con los procesos y métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, los tiempos de trabajo,...
 - Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y suficiente para el correcto desempeño de nuestro trabajo.
 - Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando estabilidad en la ocupación y salarios justos de acuerdo con las funciones y calificación del

puesto de trabajo. Garantizando así mismo la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias.

- Exigir que desde la dirección de la empresa, se realice una definición y publicación de la política empresarial. Que se realice una declaración de rechazo frente a acciones tipificadas como acoso moral: rechazo al uso de la organización del trabajo para dañar a un trabajador, rechazo de cualquier forma de intimidación, violencia verbal o física. También podría designarse un interlocutor (podría ser el comité de seguridad y salud, el/la delegado/a de prevención o un representante de los trabajadores) para denunciar este tipo de acciones y tomar las medidas oportunas en el origen, eliminando las deficiencias en la organización del trabajo. La declaración de rechazo y la designación de un interlocutor por si solas no evitan los casos de acoso moral. Como en cualquier otro caso relativo a la salud laboral, hay que actuar en el origen, en la organización del trabajo, para eliminar sus deficiencias, que son terreno abonado para el acoso moral.

Tenemos un nuevo reto por delante, con nuestra participación podemos ser capaces de convertirlo en realidad.

