

Grado en Derecho
Facultad de Derecho
Universidad de León
Curso 2013/2014

LA PREVENCIÓN DEL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

(Prevention of mobbing at work)

Realizado por la alumna Dña. María Gil Martínez.

Tutorizado por el Profesor D. Roberto Fernández Fernández.

RESUMEN Y ABSTRACT	4
OBJETO DEL TRABAJO	6
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN UTILIZADA	8
I. Concepto de acoso laboral	10
II. Elementos del acoso laboral	17
III. Instrumentos del acoso laboral	20
IV. Sujetos del acoso laboral	23
1. Agresor:	23
2. Víctima:	26
V. Fases del acoso laboral	28
VI. Formas de perpetración del acoso laboral	32
VII. Clases de acoso laboral	37
1. Acoso laboral vertical.....	37
2. Acoso laboral horizontal.....	38
VIII. La prevención del acoso laboral	39
1. Obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral.....	39
2. El ámbito subjetivo de la obligación empresarial de prevenir el acoso en la empresa.....	59
3. Consecuencias del acoso psicológico.....	62
4. Superación del acoso psicológico.....	66
5. La gestión empresarial del acoso moral como riesgo psicosocial emergente en distintos países.....	69
6. Los representantes de los trabajadores y su tutela frente al acoso.....	74
CONCLUSIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	83

RESUMEN Y ABSTRACT.

Resumen.

El acoso laboral es tan antiguo como el trabajo, pero como hasta la década de los 80 no se estableció una definición real no se podía combatir de manera efectiva. Actualmente, es un problema que preocupa tanto a los propios trabajadores como a los empresarios, e incluso a la propia sociedad, ya que cada vez son más los estudios que establecen el auge de este comportamiento en las empresas y su difícil solución.

Bien es cierto que a día de hoy las empresas están más concienciadas sobre este asunto, pero al tratarse de un tema de difícil detección y prevención, aún no se ven resultados de las medidas preventivas establecidas por las empresas.

Por ello, es necesaria la colaboración entre empresarios y trabajadores para llegar a evitar este tipo de conflictos. Esto será posible con el establecimiento eficaz de clases de formación e información en los centros de trabajo que expliquen los motivos que pueden desencadenar este tipo de comportamiento, la manera de identificar las situaciones de acoso y diferenciarlas de las meras disputas entre compañeros, y cómo prevenir e incluso extinguir las situaciones de acoso moral en el trabajo en caso de que sucedan.

Abstract.

Workplace mobbing is as old as work, but until 80's a real definition was not established could not fight effectively. Currently, it is a problem of concern to the employees and employers, and even society itself, as more and more studies that establish the rise of this behavior in business and the difficult to perceive it and solve it.

It is true that today companies are much more aware of this, but being a difficult topic detection and prevention, yet results of the preventive measures taken by the companies are.

Therefore, collaboration between employers and workers is necessary to get to avoid such conflicts. This will be possible with the effective establishment classes about information in the workplace to explain the reasons that can trigger this type of behavior, how to identify bullying situations and distinguish them from disputes

between peers, and how to prevent and even extinguish bullying situations at work if they happen.

Palabras clave.

Acoso laboral, prevención de riesgos laborales, lugar de trabajo, bullying, acosador, riesgo moral.

Keywords.

Mobbing, labour risk prevention, workplace, bullying, stalker, moral hazard.

OBJETO DEL TRABAJO.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el trabajo son los siguientes:

- Comprender el concepto de acoso moral en el trabajo analizando los distintos conceptos que han ido surgiendo a lo largo de las décadas.
- Analizar las distintas consecuencias que tiene el acoso moral sobre el trabajador, tanto físicas como psíquicas, así como para la empresa, para su familia y para la sociedad en su conjunto.
- Determinar los elementos que componen la situación de acoso laboral.
- Establecer los distintos instrumentos que sirven para el desarrollo de este tipo de acoso.
- Conocer las distintas fases por las que atraviesa un trabajador dentro de cualquier organización.
- Determinar la manera de perpetrar el acoso moral.
- Estudiar los distintas clases de acoso que se pueden llegar a dar en una empresa.
- Analizar las características de los sujetos.
- Conocer la manera de realizar una evaluación de los riesgos psicosociales paso a paso dentro de una empresa.
- Establecer la obligación que tiene el empresario de proteger a los trabajadores con el fin de evitar que se produzcan riesgos, tanto físicos como psíquicos y determinar su actuación frente al acoso moral como riesgo psicosocial.
- Entender la importancia que tiene la formación e información de todas las personas que forman parte de la empresa, puesto que es la mejor manera de prevenir cualquier tipo de riesgo.
- Establecer las consecuencias que provoca el acoso laboral y la manera de superarlo.
- Comprender los diferentes modos de combatir el acoso moral en el trabajo en otros países.

- Determinar la función de los representantes de los trabajadores en los casos de acoso laboral.

Es cierto que el acoso laboral es tan antiguo como el propio trabajo, pero en los últimos años se ha visto un incremento de este tipo de conflicto, por lo que las empresas y la sociedad han aumentado su preocupación por el problema.

Cada vez más empresas hacen hincapié en la prevención de este riesgo psicosocial emergente, estableciendo nuevos elementos para detectarlo y solventarlo con la mayor rapidez posible, e incluso evitándolo desde un principio.

El hecho de que el acoso moral en el trabajo carezca de regulación específica en el ordenamiento jurídico español hace necesario un estudio intensivo sobre el tema, para determinar un concepto real y general de acoso y a partir de ahí poder establecer una normativa para combatir este fenómeno.

Para que el desarrollo del tema quede claro, es necesario establecer cierto orden. Por ello, en este estudio, en primer lugar se va a hacer referencia al concepto de acoso moral en el trabajo desde distintos puntos de vista. Además, se van a establecer los distintos elementos que lo componen y los instrumentos en los que se manifiesta este tipo de comportamientos.

En segundo lugar, se van a diferenciar las fases, las clases y la forma de perpetración del acoso laboral en las empresas.

Y por último, se va a dar más importancia a la prevención del “mobbing” por parte del empresario, de los representantes y de los propios trabajadores.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN UTILIZADA.

La metodología utilizada para desarrollar el presente Trabajo Fin de Grado ha sido sobre todo analítica y descriptiva, intentando estudiar el fenómeno del acoso moral en el trabajo y la prevención por parte de los empresarios.

Por ello el trabajo ha consistido, siguiendo siempre las indicaciones y consejos del tutor, en la recopilación, revisión, comprensión y análisis de muchas de las fuentes bibliográficas más importantes del tema sobre el que versa el documento. Dicha bibliografía se ha podido conseguir fundamentalmente gracias al Área de Derecho del Trabajo de la Facultad de Derecho, pero también alguna de la documentación utilizada ha sido recopilada de direcciones web o revistas sindicales.

El primer paso de una investigación de este tipo, ha sido buscar y encontrar documentos, tal y como ya se ha descrito, en todas las fuentes y formatos sobre la materia; una vez hallados éstos, se ha llevado a cabo la dificultosa tarea de decidir cuáles de éstos serían útiles y cuáles no, teniendo en cuenta por supuesto, tanto el contenido como el momento de escritura y redacción de los mismos.

Una vez realizada la búsqueda y seleccionados los libros, artículos de revistas, páginas de internet y pronunciamientos de los distintos tribunales se ha procedido al análisis en su conjunto, destacando y valorando aquellos aspectos más relevantes para el tema del presente trabajo.

A continuación, el trabajo consistió en ir desarrollando y redactando por escrito cada uno de los distintos apartados que comprenden el presente trabajo, a partir del material mencionado anteriormente, realizando una composición con todos los saberes de los diferentes autores.

Una vez completado un primer borrador del trabajo final, la labor fue la de repasar el conjunto del trabajo junto al tutor, para detectar defectos tanto de forma como de contenido, todo ello al objeto de una oportuna modificación. Y también completar aquellos puntos que se consideraba que habían quedado poco desarrollados o incluso olvidados.

Por último, tras tener el trabajo finalizado, repasado y modificado con las correspondientes correcciones, se han elaborado las conclusiones que, lejos de ser simplemente un resumen del contenido del trabajo, pretenden ofrecer una visión

personal y reflexiva sobre aquellos aspectos más destacados del acoso moral en el trabajo.

I. Concepto de acoso laboral.

El acoso laboral se ha ido manifestando en diversas ocasiones a lo largo de la historia, pero hasta la década de los 80 Leymann no expuso una definición clara y concisa sobre qué era el acoso en el trabajo y cómo poder identificarlo y poner fin a este abuso.

Para Leymann, el acoso laboral se da en el momento en que “una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”¹.

Otra de las definiciones que más ha destacado por su concisión es la dada por Hirigoyen², que califica el “mobbing” como “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o denigrar el clima de trabajo”.

La Organización Internacional del Trabajo³ lo define como “la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”.

Los diferentes países de la Unión Europea han establecido múltiples definiciones en base a sus sistemas legislativos. Entre ellas destacan:

“Comportamiento ofensivo, malicioso o insultante, un abuso de poder por medios destinados a debilitar, humillar y denigrar o injuriar a la víctima” del Código de Conducta en materia de procedimientos disciplinarios o de reclamación del Servicio Consultivo Británico para la Conciliación y el Arbitraje⁴.

¹ LEYMANN, Heinz. *La persécution au travail*. París: Editorial Le Seuil, 1996. ISBN: 9782020220682.

² HIRIGOYEN, Marie-France: *El acoso moral en el trabajo: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona (España): Editorial Paidós, 1999, pág. 48. ISBN: 9788449329067.

³ DUNCAN, Chappell y DI MARTINO, Vittorio. *Violence at work*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, 1998. ISBN 92-2-110335-8.

⁴ LUNA, Manuel. *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Madrid: Editorial GPS Madrid, 2003. ISBN: 84-9721-056-5.

En la regulación sobre el acoso en Europa despunta el artículo 26 de la Carta Social Europea, la Resolución del Parlamento Europeo sobre acoso moral en el trabajo de 2001 y la Directiva 2006/54/CE, de 5 de junio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación. Esta última norma trata sobre la prevención de la discriminación y señala como: “Los Estados miembros, de conformidad con la legislación, los convenios colectivos o las prácticas nacionales, alentarán a los empresarios y a los responsables del acceso a la formación a adoptar medidas eficaces para prevenir todas las formas de discriminación por razón de sexo y, en particular, el acoso y el acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en el acceso al empleo, en la formación profesional y en la promoción”.

En España, no existe una definición de acoso laboral redactada por el legislador, a pesar de que en la Ley 7/2007, de 12 de abril, por el que se aprueba el EBEP, viene recogido como conducta sancionable en el régimen disciplinario. Por lo tanto, los jueces y tribunales son los encargados de llevar a cabo el desarrollo de una doctrina jurisprudencial acerca de los elementos del acoso laboral y establecer las consecuencias jurídicas para cada supuesto concreto. A raíz del trabajo ejercido por éstos, la doctrina judicial ha decidido definir el acoso laboral o “mobbing” como “aquella presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración laboral”⁵.

El acoso moral en el trabajo es, por tanto, el “comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual, el afectado/a es objeto de violencia psicológica extrema de forma sistemática y durante tiempo prolongado sea cual sea la forma de expresión de las situaciones de acoso”⁶.

El Senado a través de una Resolución⁷ lo delimitó como 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 a través de diferentes procedimientos

⁵ Juzgado de lo Social nº 2 de Girona, autos de Protección de Derechos Fundamentales 582/2003 de 23 de Septiembre de 2003.

⁶ Convenio Colectivo Estatal para las empresas de Gestión y Mediación Inmobiliaria, publicado el 25 de junio de 2003, por Resolución del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

⁷ Resolución de 19 de junio de 2001. [disponible en: <http://www.senado.es/legis7/publicaciones/pdf/senado/bocg/I0221.PDF>]

ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador”.

Diversas sentencias judiciales lo califican como “un comportamiento reiterado y constante de violencia psíquica ejercido por quien desde una posición jurídica dominante se considera amenazado en ella por la víctima de su agresión cuya destrucción pretende con la finalidad de reforzar su posición de dominio, debiendo tenerse en cuenta que tal como señala la sentencia cualquier conflicto no determina la presencia de un hostigamiento laboral puesto que pueden existir muchas prácticas empresariales que aun ilícitas por no cumplir con lo legalmente previsto para su admisibilidad por la normativa de aplicación, se adoptan con la intención de atender a los fines que desde el ordenamiento mismo justifican el ejercicio de ese poder: el mantenimiento de la empresa y la mejora de su competitividad en el mercado a lo que debe añadirse que no todas las prácticas violentas se pueden calificar como acoso sino sólo cuando la intención sea la destrucción psíquica de la víctima”⁸.

En la doctrina nacional, el acoso es entendido como el “proceso conformado por un conjunto de acciones u omisiones, en el ámbito de las relaciones laborales públicas y privadas, en virtud de las cuales uno o más sujetos acosadores crean un ambiente laboral hostil e intimidatorio respecto de uno o más acosados, afectando gravemente su dignidad personal y dañando la salud del o los afectados con miras a lograr distintos fines de tipo persecutorio”⁹, es indicado por los abogados Sergio Gamonal y Pamela Prado.

Para otros¹⁰, el acoso laboral o “mobbing” podría definirse como un comportamiento continuado y deliberado de “maltrato” verbal y modal hacia un trabajador, por parte de una o varias personas de su entorno laboral, y que causan en la víctima un profundo malestar psicológico y personal, dañando su confianza y reduciendo su autoestima. Ello va a originar una disminución en su rendimiento laboral; el deterioro de su salud física y

⁸ SSTSJ Castilla y León/Burgos de 18 de abril 2013 (JUR 2013/131067), Galicia de 4 de octubre 2010 (AS 2010/2515) y Cataluña de 17 julio de 2009 (AS 2009/1881).

⁹ GAMONAL, Sergio y PRADO, Pamela. *El mobbing o acoso moral laboral*. Chile: Editorial Legal publishing (lexisnexis), 2006. ISBN: 9562386643.

¹⁰ RUBIO DE MEDINA, María Dolores. Los conceptos de acoso laboral (mobbing), acoso sexual y acoso por razón de sexo y su relación con la igualdad de oportunidades. En: María Teresa VELASCO PORTERO. *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo. Guía para la empresa y las personas trabajadoras*. Madrid: Editorial Tecnos, 2010. ISBN: 978-84-309-5059-1.

psíquica, que puede incluso conducirle a la baja laboral; y en muchos casos, la salida del trabajador de la empresa.

También se ha estimado como mobbing “una forma característica de estrés laboral, ocasionada por las relaciones interpersonales que se establecen en el centro de trabajo, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador afectado que percibe que sus hostigadores tienen la intención de causarle daño o mal, lo que convierte a la situación en especialmente estresante, sin que el individuo sepa cómo afrontar estas situaciones para modificar su entorno social, ni cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso”¹¹.

El “mobbing” no solo está ligado al Derecho. También “es objeto de un estudio pluridisciplinar en el que participan la psicología, la psiquiatría, la sociología y, como no, el Derecho. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua, define el verbo acosar como acción de perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o a una persona. El añadido al acoso del calificativo moral viene a incidir en que el acoso persigue conseguir el desmoronamiento íntimo, psicológico, de la persona. Cuando en la condición humana predominan los instintos, sin control por la razón, la perversión del hombre es capaz de generar los más abominables sufrimientos. Se ha demostrado hay ámbitos profesionales, especialmente propicios para el nacimiento y desarrollo de este fenómeno, como son el de la Administración Pública y el de la Enseñanza, en los que rigen, preponderantemente, principios de jerarquía, de rigurosa reglamentación y de acusado conservadurismo. En el fondo laten en el acosador instintos y sentimientos de envidia, de frustración, de exacerbado egoísmo, de celos, de miedo, de rivalidad y, muy particularmente, de narcisismo. Lo que genera graves problemas de convivencia y produce lesiones psíquicas en la persona del acosado deteriorando la normal integración en el seno de la empresa conducente a un absentismo laboral por baja médica que trastorna el normal desarrollo del trabajo y la consiguiente carga para las arcas de la Seguridad Social. Efectos que trastocan el entorno familiar, laboral y social, del acosado”¹².

¹¹ STSJ Castilla y León/Valladolid de 27 de octubre 2010 (AS 2010/2624).

¹² STSJ Madrid de 14 de mayo 2013 (AS 2007/2308).

Para algunos autores¹³, la definición de acoso laboral sólo se ve reflejada en dos artículos del TRET de manera expresa: en el artículo 4.2.e) donde se establece la que “en relación con su trabajo las personas trabajadoras tienen derecho al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo”.

Y en el artículo 54.2.g), el cual considera que el despido disciplinario de las personas trabajadoras que incurran en determinados comportamientos contractuales será lícito. Estas conductas serían “el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso sexual o por razón de sexo al empresario o a las personas que trabajan en la empresa”.

En conclusión, existe una amplia magnitud de definiciones, aunque por el momento ninguna se ha establecido como definitiva para incluirla en la legislación española.

Como bien advierte algún sector doctrinal¹⁴, para conseguir solventar un problema primero es llegar a una delimitación de éste, estableciendo una definición clara y concisa de la controversia que se trata de solucionar. Para este autor es necesario indagar en otras ramas como la psicología o sociología para poder obtener la definición correcta de acoso moral en el trabajo. Es necesario establecer una definición porque por un lado, gracias a ello se establece un nombre a un conjunto de actuaciones con distintas formas de manifestación pero que se trata de un mismo fenómeno, y por otro lado porque se establece una base para detectar las características concretas de la acción y se puede detectar con mayor facilidad y juzgar como resulte apropiado.

Para conseguir una definición adecuada para integrar el sistema normativo español, será necesario llevar a cabo un proceso de juridificación del concepto de acoso moral elaborado desde otras disciplinas. Por lo tanto, será necesario extrapolar las distintas definiciones y adaptarlas para crear una definición que englobe todos los conceptos de acoso moral integrados en un concepto jurídico delimitado.

¹³ RUBIO DE MEDINA, María Dolores. Los conceptos de acoso laboral (mobbing), acoso sexual y acoso por razón de sexo y su relación con la igualdad de oportunidades. En: María Teresa VELASCO PORTERO. *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo. Guía para la empresa y las personas trabajadoras*. Madrid: Editorial Tecnos, 2010. ISBN: 978-84-309-5059-1.

¹⁴ CORREA CARRASCO, Manuel: *El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo*. Navarra: Editorial Aranzadi, 2006. ISBN: 84-9767-664-5.

El acoso moral en el ordenamiento jurídico español no tiene una definición concreta, pero si se puede ver desde distintas perspectivas.

En el año 2001, el Congreso de los Diputados de España hizo una propuesta de ley que regulara el acoso laboral, presentada por el Grupo Parlamentario Socialista, y que definía el acoso moral en el trabajo como “el conjunto de comportamientos o actitudes de una o varias personas contra otras en el ámbito laboral, normalmente situadas en una relación jerárquica asimétrica, dirigidas a causar un profundo malestar psicológico y personal en el trabajador afectado, degradando sus condiciones de trabajo”¹⁵.

Esta definición no recoge correctamente la conducta tipificada, puesto que no siempre se trata de un acoso por parte de un trabajador con superioridad jerárquica y al establecer la relación entre los sujetos, la norma se puede malinterpretar para beneficio de compañeros con el mismo nivel jerárquico en la compañía, pudiendo llegar a evitarse la sanción. Además, existe una escasa identificación de los bienes jurídicos protegidos que puede suscitar dudas interpretativas en casos menos obvios de acoso.

En la negociación colectiva, el acoso laboral se está empezando a incorporar en los convenios para poder prevenirlo y evitarlo, aunque aún es necesario mucho trabajo por parte de los sujetos negociadores.

Desde el punto de vista de quien suscribe, es necesario establecer una definición concisa e incluirla en la legislación interna para que sea más sencillo identificarlo y establecer un castigo adecuado al conflicto planteado.

Para que una situación de hostigamiento se establezca como acoso laboral se tienen que cumplir una serie de requisitos¹⁶:

Para que una conducta se entienda como acoso ha de realizarse de forma sistemática sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo. Por tanto, debe tratarse de una conducta repetitiva y reiterada que por su duración en el tiempo

¹⁵ BOCG. Congreso de los Diputados, serie B, núm. 175-1, de 23/11/2001.

¹⁶ CORREA CARRASCO, Manuel: *El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo*. Navarra: Editorial Aranzadi, 2006. ISBN: 84-9767-664-5.

puede atentar contra la dignidad o integridad de la víctima. Este tipo de acoso es una violación directa de un derecho fundamental.

Además la conducta debe poner en peligro el puesto de trabajo del trabajador agredido.

II. Elementos del acoso laboral.

El principal objeto del “mobbing” es hacerle el vacío al trabajador, es decir, provocar su humillación y definitivo alejamiento del lugar de trabajo y en esto se diferencia también del llamado “acoso sexual”, que no persigue tal fin.

Existen una serie de elementos de diversa naturaleza que caracterizan a este fenómeno y que pueden ser reconducidos a los siguientes:

A) La conducta típica: es necesario que se den las notas de reiteración y persistencia en la conducta del acosador en el ámbito de la actividad laboral, en el lugar de trabajo y ha de ser percibida por la víctima como una presión, con independencia de que haya generado bajas laborales.

Es preciso hacer notar que aun cuando la existencia de acoso moral en el trabajo comporta la repetición en el tiempo de conductas hostiles, de forma que se ha sostenido, como se ha indicado, que ha de tratarse de una actuación “sistemática, repetitiva y reiterada”, las divergencias se plantean en torno a la entidad de la reiteración, es decir, a la medición en el tiempo de la persistencia de actuaciones hostiles susceptibles de ser calificadas de acoso, pues mientras un sector doctrinal¹⁷ se inclina por mantener que la intimidación psicológica ha de perdurar al menos seis meses, y con una frecuencia de una o varias veces por semana, en otros casos se incide en la intensidad de la agresión, por supuesto reiterada, más que en un plazo concreto de duración de la misma. Es razonable entender que no cabe el establecimiento de una regla general de aplicación automática a cualquier supuesto, sino que ante cada caso concreto y apreciando las circunstancias concurrentes, habrá de valorarse si la reiteración de la agresión sufrida tiene entidad suficiente para ser calificada como constitutiva de “mobbing”. En todo caso no parece admisible el exigir la acreditación de la reiteración por un plazo mínimo de seis meses, ya que obliga al trabajador a sufrir estoicamente un hostigamiento psicológico durante un plazo de tiempo tan dilatado, resulta de todo punto ilógico, al margen de que si la violencia ejercida cesa poco antes de cumplirse el plazo en cuestión, la actuación empresarial tendría grandes posibilidades de quedar totalmente impune, y ello sin tener en cuenta las dificultades probatorias de tan riguroso plazo. Por ello,

¹⁷ GONZÁLEZ PONDAL, Tomás. *Mobbing. El acoso psicológico en el ámbito laboral*. Segunda Edición. Montevideo: Editorial B de F Ltda. 2012. ISBN: 978-9974-676-41-1.

partiendo de que el hostigamiento ha de ser repetido y duradero en el tiempo, habrán de valorarse en cada caso las actuaciones desplegadas por el acosador y la gravedad e intensidad de las mismas, para decidir si se está en presencia de una situación calificable como “mobbing”, o por el contrario si se trata de otro tipo de violencia psicológica no ha de tener la consideración de acoso laboral en el trabajo, bases hermenéuticas que en el caso presente, habida cuenta de los caracteres de la conducta empresarial analizada, con repercusión en la propia salud de la trabajadora, evidenciada a través de los distintos partes médicos por su clínica ansiosa derivada de la problemática laboral indicada, cuya entidad, como se ha indicado, es razonablemente hábil para producir tal efecto, con período de baja incluido, ha de concluirse, como ya se ha indicado, que se halla ante un verdadero supuesto de acoso moral en el trabajo o “mobbing”¹⁸.

B) La intencionalidad lesiva: esto es, la finalidad perseguida de atentar contra la dignidad o la integridad del trabajador y también la potencialidad lesiva aunque no exista un daño físico o psíquico concreto en la salud de la víctima, puesto que, en todo caso, siempre se generan daños morales. La presencia de esta intencionalidad o motivación permite distinguir el acoso moral de otras figuras afines.

Es necesario para la existencia de una situación de auténtico acoso moral, que la intención del acosador sea la de minar la moral del trabajador y desestabilizarlo, marginándolo o causándole un perjuicio o daño. Lo esencial será constatar que los comportamientos del acosador sean idóneos para causar una lesión en los bienes jurídicos del acosado (su dignidad personal o profesional); y ello con independencia del motivo que genera la situación de persecución. Esto supone que con independencia de la finalidad subjetiva perseguida por el acosador, si su conducta ha sido de tales características como para crear un ambiente suficientemente hostil, podrá considerarse que se está ante una situación de acoso moral. Es decir, hay acoso cuando la conducta del acosador tenga como finalidad causar una degradación de la situación del acosado que suponga un daño, o que con independencia del ánimo subjetivo, produzca como efecto un perjuicio para la dignidad del trabajador acosado¹⁹.

C) El contexto socio-laboral: en la mayoría de los casos, este tipo de conflictos se da por una mala organización preventiva por parte de la empresa, una organización de

¹⁸ STSJ Asturias de 23 de marzo 2007 (AS 2007/1945).

¹⁹ STSJ Andalucía/Sevilla de 20 de octubre 2009 (AS 2009/1684).

trabajo que destaca por la ausencia de ética y respeto entre compañeros y por la falta de sanciones cuando se comete algún tipo de agresión.

D) Los sujetos activo y pasivo: que serán el agresor y la víctima.

III. Instrumentos del acoso laboral.

Para que se materialice el acoso moral en el trabajo es necesario que se lleven a cabo una serie de conductas típicas en las que se den determinados comportamientos que logren la consecución del acoso laboral. Existen una serie de instrumentos fácilmente reconocibles que suscitan una situación de acoso laboral²⁰.

1. Manipular la comunicación: el acosador pretende que el hostigado se mantenga aislado del resto de sus compañeros para así disminuir sus posibilidades de defensa. El agresor tiene ciertos medios para lograr este supuesto:

a- Ignorar a la víctima en el centro de trabajo, evitando hablar con ella y haciéndole el vacío con todos los compañeros, para confundirla y culpabilizarla por no encontrar una explicación a tal comportamiento.

b- Deformación del lenguaje, intentando crear confusión en la víctima con respecto a su comportamiento. Emitir mensajes ambiguos e incluso contradictorios, discursos que no tienen réplica, anticiparse a las acciones de la víctima... Esto provoca que el acosado viva en una situación de tensión constante, ya que tendrá que interpretar todo lo que el hostigador haga o diga, lo que provocará la incomodidad del acosado e incluso que piense que no está capacitado para ejercer las tareas que se le encargan.

c- La burla, la mofa, las críticas continuas... Los acosadores se sirven de la vulnerabilidad de la víctima y se aprovechan de la situación dedicándose a dejarles en ridículo delante de otros compañeros valiéndose de insultos, amenazas, bromas de mal gusto, desprecios, humillaciones... En casos así, es complicado para los compañeros detectar el acoso ya que el acosador da una impresión de bromista. Incluso la víctima no va a saber como enfrentarse al trato recibido por parte del acosador ya que temerá quedar como una persona poco transigente ante comentarios divertidos.

En caso de que la burla o broma ya tenga un contenido sexual o racista se tratará de descalificaciones graves. Por ello, los Tribunales han calificado como actuaciones agresivas los “insultos y gritos”²¹, recurrir a “medidas de ataque a la persona de la

²⁰ AGRA VIFORCOS, Beatriz, FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Roberto y TASCÓN LÓPEZ, Rodrigo. *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*. España: Editorial Laborum, 2004. ISBN: 84-95863-44-8.

²¹ SSTSJ Galicia de 25 de marzo 2002 (AS. 781) o Castilla-La Mancha de 28 de mayo 2002 (AS. 2807).

víctima”, tales como “críticas hirientes, vejaciones, burlas, subestimaciones...”²² o “agresiones verbales, amenazas, rumorología”²³.

De todos modos, el uso de determinadas expresiones descalificativas no probará el acoso laboral, será necesario un estudio en profundidad del comportamiento del agresor en general y el compartimiento del agresor respecto a la víctima.

d- El agresor hace patente el desprecio que siente por la víctima haciendo gestos de mal gusto, echándole miradas de odio, haciendo como que el acosado no existe²⁴.

2. Aislar.

El acosador va a crear situaciones en las que la víctima se sienta aislada del resto de compañeros de la empresa, ya sea bien creando rumores que hagan que los compañeros dejen de lado al acosado, bien porque la víctima no se atreva a relacionarse porque se siente incómoda en su puesto de trabajo.

Alguna sentencia destaca que “para muchos autores lo que se pretende con el mobbing es provocar el vacío al trabajador, en la idea de que no lo resistirá psicológicamente y así se marchará de la empresa”²⁵.

3. Desacreditar.

El hostigador va a intentar por todos los medios posibles desestabilizar a la víctima, y qué mejor que destruyendo su reputación tanto laboral como personal.

Utilizará rumores infundados, mentiras sobre la vida personal de la víctima, hará creer a los compañeros que se trata de una persona falsa y conflictiva, que critica a todo el mundo para obtener un ascenso con mayor rapidez...

En algunos casos, el agresor ha sido amigo de la víctima previamente para poder obtener información que luego utilizará en su contra, para crear un ambiente hostil entre los compañeros y el acosado.

²² SSTSJ País Vasco de 26 de febrero 2002 (AS. 2932) y Extremadura de 20 de marzo 2003 (AS. 2810).

²³ SJS, 1, Bilbao de 22 de marzo 2002 (AS. 2633).

²⁴ “Tanto si la actuación se produce mediante malas palabras como si se produce mediante miradas, risas o gestos, estamos ante una presión, y en ese sentido no se debe olvidar que una de las formas más efectivas del mobbing es hacer el vacío a la víctima”. SJS,I, Gerona de 23 de septiembre 2003 (AS. 3434).

²⁵ SJS, 2, Gerona de 23 de septiembre 2003 (AS. 3434).

4. Impedir o dificultar el trabajo de la víctima.

El acosador va a intentar que la víctima parezca una persona incompetente ante los cargos superiores, para que en caso de que ésta decida quejarse, él alegue su falta de capacidad para desempeñar sus cargos. Cabe destacar los siguientes actos por parte del acosador:

a- Condenar a una persona al ostracismo, dándole tareas de complicada resolución, ignorando las propuestas que la víctima haga, despreciando su trabajo...

b- Encomendar a la víctima una cantidad de trabajo imposible de realizar en un periodo corto de tiempo.

c- El “shunting”, obligando al acosado a realizar tareas de índole inferior a su puesto de trabajo o mandándole hacer trabajos indignos²⁶ que otros compañeros no quieren.

d- El acosador recalca los errores de las tareas realizadas por el acosado y evita alabar sus logros, para así desmotivar a la víctima en su puesto de trabajo.

5. Crear conflictos de rol.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo²⁷ declara que existe ambigüedad “cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral y organizacional”. Este instrumento sirve para que la víctima se vea en una situación de constante confusión respecto a sus responsabilidades dentro de la empresa, rebajando la calidad del ambiente de trabajo y haciendo que se sienta inútil en su puesto.

6. Cometer injusticias.

El trato desigual entre el acosado y sus compañeros provoca que la víctima cada vez se sienta más fuera de lugar en su puesto de trabajo, ya sea porque se le da un trato favorable o todo lo contrario. Por lo tanto, al no sentirse a gusto en su puesto va a tener la necesidad de abandonarlo.

²⁶ SJS, 5, Sevilla de 26 de diciembre 2002 (AS. 2003/3044).

²⁷ NTP 443 “Factores psicosociales: metodología de evaluación”. [disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf]

IV. Sujetos del acoso laboral.

Para que exista una situación de acoso laboral es necesaria una correlación entre dos sujetos, el acosador y el acosado.

1. Agresor:

El agresor lleva a cabo una conducta hostil o intimidatoria reiterada frente a un trabajador en el marco de su relación laboral. Puede ser llevada a cabo por un individuo o por varios, pudiendo ser éste un superior u otros compañeros.

El perfil del acosador es el de una persona fría, con necesidad de controlar a los demás y de ser superior porque cree que es el que mejor hace todo. Es autoritario, manipulador, inseguro y mentiroso. Profesionalmente es mediocre, utilizando a otros compañeros para ascender adjudicándose sus logros.

Según algún autor²⁸ se trata de personas “resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, teniendo uno, o varios o todos estos rasgos en mayor o menor medida. Están necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona”.

Uno de los principales problemas que supone este tipo de acoso es el descubrimiento del agresor. Por norma general, el atacante suele mostrarse amable, comprensivo y muy educado con el resto de compañeros, por lo que es complicado detectarle.

Por lo general, no suele ser consciente del daño psicológico que produce su comportamiento en la víctima. El acosador moral, a diferencia de otro tipo de acosador como puede ser el sexual, cree hasta el final que no ha hecho nada malo, que simplemente ha cumplido con su trabajo de una manera firme y correcta. Hasta que no llega el juicio no es consciente de que su comportamiento ha sido inadecuado, es más, está seguro de que ha cumplido con las obligaciones contraídas en su puesto de trabajo de una manera impecable. Además, piensa que el estar acusado tiene que ver con problemas personales de la víctima, no con las acciones realizadas por él. La

²⁸ RODRÍGUEZ LÓPEZ, Pedro. *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Editorial Dijusa, 2004. ISBN13:9788495748485.

autoconfianza en su comportamiento se muestra como un factor claramente diferenciador entre el acosador moral, y el acosador sexual.

Por norma general, el origen de las actuaciones agresivas de los agresores suele ser el resentimiento que se crea por los logros de los demás, una envidia exacerbada, que genera un rencor mayor que provoca la situación de acoso. Suelen ejercer el acoso con personas que piensan que pueden superarlos, no con empleados serviciales.

Algunos psicólogos, en base a sus estudios, creen que se portan así porque tienen miedo a perder determinados privilegios, y para ellos la víctima es un rival que puede ganarlos, por lo tanto lo más sencillo es iniciar el acoso para eliminarlos de su camino.

El acosador suele tener muchos complejos por su escasa capacidad de trabajo, sus limitaciones, sus deficiencias y su incompetencia profesional, siendo consciente del peligro constante que pone en riesgo su puesto de trabajo. Es esto lo que les lleva a destrozarse las carreras de otras personas.

Hirigoyen²⁹ proporciona una serie de características propias de las personalidades narcisistas que pueden ayudar a detectar un perseguidor u hostigador en el lugar de trabajo:

- Se considera especial y único.
- Tiene fantasías ilimitadas de éxito y de poder.
- Carece de empatía, aunque pueden ser muy brillantes socialmente.
- Tiene una necesidad excesiva de ser admirado.
- El sujeto tiene una idea grandiosa de su propia importancia.
- Tiene actitudes y comportamientos arrogantes.
- Piensa que se le debe todo.
- Explota al otro en sus relaciones interpersonales.
- Puede fingir que entiende los sentimientos de los demás.

²⁹ HIRIGOYEN, Marie-France. *El acoso moral*. Barcelona: Editorial Paidós, 1999. ISBN: 9788449329050.

Uno de los aspectos que cabe señalar es el expuesto por algún autor³⁰, que pone de relieve la presencia de individuos que manifiestan una ausencia total de todo tipo de aprecio o aspiración hacia lo excelente. Esta circunstancia puede dar lugar a un tipo de patología que denomina “trastorno de mediocridad”. El autor señala tres tipos de mediocridad: simple, inoperante y, en último lugar, y la más peligrosa denominada “mediocridad inoperante activa”.

El sujeto afectado por el síndrome de mediocridad inoperante activa (MIA), tiene deseos de notoriedad. Genera gran cantidad de trabajo inútil que impone a los demás, destruyendo así su tiempo e intentando introducir todo tipo de controles y obstáculos destinados a dificultar las actividades realmente creativas.

La acción ejecutada por el hostigador del acoso suele ser iniciada de manera individual pero después puede seguir siendo ejecutada en forma conjunta tomando como cómplices a sus compañeros de trabajo; dichos compañeros de trabajo son inducidos por el promotor del “mobbing”, a través del deterioro de la víctima demostrando el hostigador al resto de quienes integran el lugar de trabajo que la víctima se desempeña de manera deficiente y perjudicial para la propia empresa debido al deterioro físico y psicológico sufrido por la víctima del “mobbing” como la pérdida de peso, falta de interés en las tareas que desempeña, distracción, fatiga, cansancio, irritabilidad, nerviosismo, ansiedad, etc.

Dentro de esta figura es necesario incluir dos tipos de acosadores:

1. El jefe de la víctima: suele realizar el acoso con más intensidad porque puede tener razones para querer que abandone la empresa y quiere evitar un despido procedente y ahorrarse la indemnización y así conseguir que la víctima se marche por su propio pie.
2. Un compañero o subordinado: por norma general, estas personas realizan el hostigamiento para quedarse con el puesto de la víctima, o para demostrar que son mejores y así ascender con mayor prontitud.

El acoso se puede ejercer de manera directa por parte del acosador o a través de terceras personas, ya bien sea por alianzas temporales o bien porque el acosador pone a los

³⁰ GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, José Luís. *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Barcelona: Editorial Espasa Calpe, 2002. ISBN: 9788467000160.

compañeros en contra de la víctima, adjudicándole desprecios hacia el resto de personas que por supuesto la víctima no ha realizado.

2. Víctima:

No existe un perfil concreto de víctima de acoso laboral, ya que cualquier persona en cualquier momento puede ser la perjudicada por este tipo de actitud. El mayor rasgo que puede destacar sobre esta persona es que tiene que ser percibida como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del fenómeno.

Las víctimas del “mobbing” no tienen porqué ser siempre personas débiles o enfermas desde un punto de vista psicológico, ni personas con rasgos diferenciales marcados o que presenten dificultades a la hora de relacionarse socialmente. Es más, suelen ser personas que se resisten a ser manipuladas y e incluso hacen frente al acosador. Suelen ser personas sensibles, empatizantes, afectables por los demás y envidiables por algo.

Todas estas características de la víctima hacen que el acosador tenga la necesidad de mentir, desacreditar y enfrentarla al resto del grupo, poniendo en duda el desempeño de la víctima, la calidad de su trabajo, desestabilizándola psicológicamente e incluso incitándola a que tenga conflictos con los demás compañeros. Para ello el acosador no se encuentra solo, sino que encuentra en los demás –aunque sea en su pasividad-, la fuerza suficiente para destrozarse psicológicamente a su víctima. Este clima laboral negativo y estresante hace más fácil que se de la situación de acoso.

Nada tiene que ver la imagen que pretende proyectar el acosador de su víctima con la realidad. Como se ha señalado antes, mientras que esa imagen pretende reflejar una persona poco inteligente y holgazana, los acosados a menudo suelen ser inteligentes y trabajadores.

Ante los ojos de su verdugo se trata de personas envidiables, debido a sus características positivas, ya que se suele tratar de carismáticas que tienen grandes habilidades para las relaciones sociales. Otro de los comportamientos que provocan que el agresor tome más resentimiento a la víctima se dan si ésta es una persona inconformista y que gracias a su inteligencia y preparación cuestiona la manera de trabajar del agresor, e incluso desobedece sus órdenes por entenderlas como inútiles y erróneas.

Otra de sus características es su predisposición al trabajo en equipo, ya que se trata de personas muy competentes y extrovertidas, y no dudan un instante en colaborar con sus compañeros, facilitándoles cuantos instrumentos y medios estén a su alcance para lograr cumplir los objetivos colectivos impuestos.

En los casos en que el agresor comienza a tener obsesión con la víctima, pueden incluso llegar a envidiar la vida extralaboral de la víctima, queriendo conseguir el tipo de vida social y laboral que tiene.

La víctima comienza a sufrir un deterioro físico y psicológico, que suele conducir al absentismo laboral y al abandono definitivo del puesto de trabajo, debido a la incomodidad y falta de rendimiento por las condiciones que rodean a su puesto de trabajo³¹.

³¹ ROJO, José Vicente y CERVERA, Ana María. *Mobbing o acoso laboral*. Madrid: Editorial Tebar, 2005. ISBN: 9788473602167.

V. Fases del acoso laboral.

Lo más complicado del acoso moral en el trabajo es detectar cuándo comienza y por qué. Hay que tener claro que el “mobbing” es intencional. Se trata de una pauta que sigue una persona concreta, normalmente el jefe o un compañero con poder dentro de la empresa.

Para determinar la existencia o no del “mobbing”, es necesario establecer una secuencia fija de comportamientos que desemboquen en acoso laboral. El acoso hacia una persona se manifiesta de diversas maneras:

1. Manipulación de la comunicación: el trabajador no es informado sobre las tareas que debe desempeñar, se le ignora, se le hacen desprecios tanto sobre su trabajo como sobre su vida personal.
2. Manipulación de la reputación: se ridiculiza al trabajador, haciendo comentarios ofensivos o injuriosos sobre su persona, aprovechando cada mínimo detalle para criticar y machacar a la víctima delante del resto de sus compañeros.
3. Manipulación del trabajo: se le proporcionan trabajos en demasía, sin utilidad, repetitivos, por debajo de su nivel de cualificación... O en cambio, se le encargan tareas que están por encima de su nivel de cualificación.

Leymann³² desarrolló el tema del acoso a partir de sus experiencias, ya que diagnosticó y estudió más de 1.300 casos. A través de sus investigaciones, estableció cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos: fase de conflicto, fase de estigmatización, fase de intervención desde la empresa y, por último, fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

Para otros autores³³, las fases están establecidas de distinta manera:

1. Fase de aparición del conflicto: este momento es muy complicado de definir porque la víctima no es consciente de cuando empieza realmente el conflicto con el agresor. Como es tan difícil de establecer, se entenderá como el momento que la relación con

³² LEYMANN, Heinz. *La persécution au travail*. París: Editorial Le Seuil, 1996. ISBN: 9782020220682.

³³ AUSFELDER, Trude. *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Editorial Océano, 2002. ISBN: 84-7556-148-9.

el acosador comienza a cambiar, manifestándose a través de ataques directos o indirectos.

2. Fase de instauración de “mobbing”: los ataques se hacen más constantes y violentos, aunque la víctima aún no comprende por qué.
3. Fase en la que el asunto se hace público: a causa de los constantes conflictos y humillaciones, a la persona acosada se la empieza a considerar como una persona problemática.
4. Fase en la que el acosado sale de la empresa: ya sea por voluntad propia porque no soporta más la presión psicológica de su centro de trabajo, o bien por despido por parte de la empresa por considerar a la víctima una persona conflictiva y con escaso rendimiento profesional.

Otros autores, estructuran las fases de manera diferentes³⁴:

1. Fase de conflicto: las controversias suscitadas por parte del hostigador a la víctima crean la falsa apariencia de un conflicto donde en realidad no lo hay.
2. Fase de estigmatización: se humilla a la víctima de manera cada vez más frecuente hasta que se la margina del grupo de trabajo.
3. Fase de intervención de la empresa o jerarquías superiores: conflicto tras conflicto, la dirección de la empresa termina por enterarse de la situación, tomando las siguientes medidas: acciones ejemplares; persecución de la víctima para obtener las pruebas pertinentes.
4. Fase de exclusión de la vida laboral: que se puede dar a través del despido o de la baja laboral por parte de la víctima por no sostener más la situación.

Para otro doctor experto en el caso, las manifestaciones se dividen en³⁵:

1. Desconcierto.

³⁴ PADIAL ORTIZ, Olga y DE LA IGLESIA MARÍ, Margarita. El Mobbing como enfermedad del trabajo. *Lan Harremanak: Revista de Relaciones Laborales*. 2002, volumen 2, número 7, páginas 231-240.

³⁵ GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, José Luis. *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Barcelona: Editorial Espasa Calpe, 2002. ISBN: 9788467000160.

2. Autorrecriminación.

3. Rebeldía.

4. Estado depresivo.

Uno de los autores que consideran que existen cinco fases es Iñaki Piñuel³⁶. Para él se dividen en:

1. Fase de incidentes críticos: por norma general, la relación entre víctima y acosador en un principio es correcta e incluso afín, por eso el cambio de actitud descoloca tanto al acosado.

2. Fase de acoso y estigmatización: se comienza por crear pequeñas disputas con la víctima, y después se la va humillando cada vez más delante del resto de compañeros, mofándose y burlándose de ella. En estas ocasiones, incluso los compañeros pueden llegar a intervenir y amedrentar también a la víctima porque se siente en posición superior a ella. Estos desencuentros producen en la víctima un estado de susceptibilidad que provoca pequeñas discusiones con sus compañeros, actuaciones que utiliza el agresor para demostrar que la víctima es una persona inestable y conflictiva.

3. Fase de intervención de la dirección: en este momento, la empresa interviene en el caso, haciendo parecer a la víctima la persona culpable por producir tantas disputas y conflictos.

4. Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto: cuando se acude a los especialistas externos suele ser tarde para la víctima, que tras obtener distintos informes del médico de la empresa, del de cabecera, del de la mutua...no sabe lo que tiene realmente, haciéndole sentir peor en la mayoría de los casos

5. Fase de salida o exclusión de la organización: en algunos casos, la víctima decide seguir desempeñando sus funciones en su puesto de trabajo, y por la incomodidad terminan cogiendo una baja tras otra, cosa que puede producir el despido por parte de la empresa.

³⁶ PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. *Mobbing, el estado de la cuestión. Todo lo que usted siempre quiso saber sobre el acoso psicológico y nadie le explicó*. Barcelona: Editorial Gestión 2000, 2008. ISBN-13: 978-8496612921.

Finalmente, no faltan autores que defienden otra estructuración para las fases, ya que para ella la persona acosada parte siendo una persona estigmatizada³⁷:

1. De adjudicación: los ataques a la víctima se hacen de un modo indirecto, a veces incluso tratándola de manera amable, para confundirla.
2. De asimilación: la víctima se vuelve muy vulnerable a todo lo que pueda suceder.
3. De atribución: situación en la que la víctima incluso exculpa al agresor, siendo completamente endeble ante el acosador.

³⁷ RODRÍGUEZ, Nora. *Mobbing. Vencer el acoso moral*. Barcelona: Editorial Planeta, 2002. ISBN: 9788408042679.

VI. Formas de perpetración del acoso laboral.

En este sentido, entiende que todo “maltrato psicológico” puede hacerse mediante dos vertientes³⁸:

- Maltrato psicológico pasivo: ignorando a la víctima, haciéndole el vacío.
- Maltrato psicológico activo: hostigando, insultando y denigrando a la víctima.

Para Iñaki Piñuel³⁹, algunas de las prácticas más utilizadas para someter a la víctima al acoso son:

- Gritar, insultar o humillar a la víctima cuando se encuentra con otras personas.
- Encomendar a la víctima tareas que son prácticamente imposibles de cumplir, sea por la cantidad de trabajo o bien por la escasez de tiempo para realizarlas.
- Asignar a la víctima grandes cantidades de trabajo.
- Intimidar a la víctima.
- Dejar de dar trabajo a la víctima, o darle tareas sencillas que hagan que se canse y aburra.
- Modificar las responsabilidades del puesto de trabajo de la víctima.
- Discriminar a la víctima.
- Ignorar o excluir a la víctima, simulando que no existe o no está en la sala, hablando con otras personas de su alrededor.
- Manipular el trabajo de la víctima para provocar su despido.
- Infravalorar el trabajo de la víctima.
- Desacreditar a la víctima de manera reiterada, para que los compañeros tengan mala imagen de la víctima.

³⁸ MARTOS, Ana. *¡No puedo más! Las mil caras del maltrato psicológico*. Madrid: Editorial S.A. McGraw-Hill / Interamericana de España, 2003. ISBN: 9788448138387

³⁹ PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. *Mobbing, el estado de la cuestión. Todo lo que usted siempre quiso saber sobre el acoso psicológico y nadie le explicó*. Barcelona: Editorial Gestión 2000, 2008. ISBN-13: 978-8496612921.

- Criticar continuamente el trabajo de la víctima, sus propuestas...
- Invadir la privacidad de la víctima.
- Atacar a la víctima no solo por su trabajo, también por sus ideas, raza o religión.

Como el acoso laboral es un fenómeno que se da en todo el mundo, también investigadores alemanes como Carmen Knorz y Dieter Zept⁴⁰ han enumerado las acciones más usadas por parte del acosador para imponer terror psicológico en la víctima:

- Se prohíbe a la víctima hablar con los compañeros.
- En las reuniones se ignora a la víctima, no dando respuesta a sus preguntas.
- Se intenta poner al resto de los compañeros en su contra.
- Se provoca a la víctima para que entre en disputas con los compañeros y así parezca una persona conflictiva e inestable.
- Sus subordinados no obedecen sus órdenes.
- Se burlan del aspecto físico de la víctima.
- Se abre su correspondencia.
- Se le controla y vigila exageradamente.

Como ya ha sido indicado, Leymann⁴¹ ha sido uno de los mayores investigadores en este tema, y para él existen 45 pasos que suelen darse en los casos de “mobbing”. Estos son:

“A) Ataques sobre las posibilidades de comunicación:

1. El superior reduce las posibilidades de expresarse.
2. Se interrumpe sistemáticamente a la persona acosada.
3. Los compañeros evitan hablar con ella.

⁴⁰ KNORZ, Carmen y ZEPT, Dieter. Investigación experimental sobre mobbing. *Todos los signos que deben poner sobre aviso.*

⁴¹ LEYMAN, Heinz. LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization). [disponible en: <http://www.mobbing.nu/45PREGUNTAS.htm>]

4. Se le habla o se le insulta a gritos.
5. Se critica constantemente su trabajo.
6. Se critica constantemente su vida privada.
7. La persona acosada tiene miedo al teléfono.
8. Se le amenaza de palabra.
9. Se le amenaza por escrito.
10. Se evita el contacto mediante miradas de desprecio o gestos negativos.
11. Se evita el contacto mediante señas, sin decir nada directamente.

B) Ataques en las relaciones sociales.

12. No se vuelve a hablar con la víctima.
13. Sus compañeros no permiten que les respondan.
14. Se le traslada a un lugar alejado de sus compañeros.
15. A sus compañeros de trabajo se les prohíbe hablar con la víctima.
16. No se le hace caso.

C) Repercusiones en la estima social.

17. Por detrás se habla mal de la víctima.
18. Se difunden rumores.
19. Se pone en ridículo a una persona.
20. Se le infunden sospechas de poder estar enfermo psíquicamente.
21. Se le fuerza a consultar a un psiquiatra.
22. La gente se burla de algún impedimento físico.
23. La gente imita la forma de andar, la voz o los gestos, para burlarse de alguien.
24. Se ataca su orientación política o religiosa.

25. Se burlan de su vida privada.
 26. Se burlan de su nacionalidad.
 27. Se obliga a alguien a realizar trabajos que hieren la conciencia de uno mismo.
 28. Se juzga su trabajo de forma errónea y ofensiva.
 29. Se ponen en cuestión las decisiones de la víctima.
 30. La gente profiere insultos obscenos y otras expresiones degradantes.
 31. Se le hacen proposiciones sexuales e incluso se intentan roces y tocamientos.
- D) Ataques sobre la calidad de la situación profesional y de vida.
32. No se asigna ningún trabajo a la víctima.
 33. Se le retira cualquier ocupación en el trabajo, de manera que ni pueda proyectar sus tareas.
 34. Se le asignan trabajos absurdos.
 35. Se le asignan trabajos muy inferiores a sus propias posibilidades.
 36. Se asignan tareas nuevas constantemente.
 37. Se le ofrecen tareas ofensivas.
 38. A la víctima se le ofrecen tareas que superan su capacidad para desprestigiarlo.
- E) Ataques a la salud.
39. Se le obliga a realizar trabajos perjudiciales para la salud.
 40. Recibe amenazas de violencia física.
 41. Se le priva de autoridad.
 42. Se le infligen malos tratos físicos.
 43. Se ocasionan gastos a la víctima para perjudicarla.
 44. Se ocasionan daños físicos en el hogar o en el trabajo de la víctima.

45. Se pone en evidencia su vida sexual.

Es necesario destacar que como se viene analizando a lo largo del trabajo, para que se dé una situación de acoso, las anteriores actitudes han de ser cometidas rutinariamente, y no es imprescindible que sea por separado, la mayoría de las veces se cometen de manera conjunta, para así desestabilizar antes a la víctima.

VII. Clases de acoso laboral.

En función de la posición jerárquica de los sujetos en la empresa, existen diferentes tipos de “mobbing”, entre los que se distinguen⁴²:

1. Acoso laboral vertical.

Que a su vez se divide en:

- Ascendente: uno o varios subordinados lo ejercitan sobre aquella persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización. En la mayoría de los casos se produce cuando una persona exterior a la empresa se incorpora en ésta y obtiene un rango laboral superior, lo que suscita recelo y envidia entre los compañeros que ya llevaban tiempo allí intentando ascender. Sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, incluso desobedecen sus órdenes o las cuestionan ante otra persona con mayor poder dentro de la empresa.

También existe otra modalidad en la que el trabajador es ascendido a un puesto de responsabilidad. Al obtener este puesto, va a obtener mayor poder en la empresa, teniendo la posibilidad de ordenar e incluso dirigir a sus antiguos compañeros, lo que puede suscitar este tipo de acoso por resentimiento por parte de sus compañeros.

La situación se complica si no se ha consultado, previamente, el ascenso al resto de trabajadores y éstos no se muestran de acuerdo con la elección, o si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento y genera problemas entre compañeros.

Este fenómeno se suele dar en las empresas en las que los jefes se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamientos autoritarios hacia sus inferiores.

- Descendente: (también llamado *bossing*) el superior lo ejerce contra uno o varios subordinados. El autor suele ser un mando intermedio, un directivo o incluso el propio empresario. Estos agresores, al contar con un alto puesto en la empresa, se aprovechan de ello y siguen hostigando a la víctima al ver que el empresario desdeña la situación. En estos casos, existe una concurrencia de responsabilidades entre quienes han sido

⁴² LÓPEZ CABARCOS, María Ángeles. *Mobbing: cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Editorial Pirámide, 2003. ISBN: 84-368-1834-2.

autores directos (el superior jerárquico) y quien teniendo la obligación de evitarlo y condenarlo en caso de que se produjera (el empresario), ha mirado para otro lado y ha ignorado el acoso. Suele ser la situación más habitual. La persona que ejerce el poder lo hace a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos que pretenden minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición en la jerarquía laboral o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse de una persona forzando el abandono voluntario y así ahorrarse la indemnización por despido.

2. Acoso laboral horizontal.

Uno o varios trabajadores ejercen este tipo de conductas sobre uno o varios compañeros de su mismo nivel jerárquico.

En este tipo de “mobbing” un grupo de trabajadores se constituye como un individuo y actúa como un bloque con el fin de conseguir un único objetivo: humillar y denigrar a la víctima hasta que se vaya de su puesto de trabajo.

El ataque se puede dar por problemas personales o bien porque algunos de los miembros del grupo sencillamente no aceptan las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto.

Otra circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas física o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para mitigar el aburrimiento.

VIII. La prevención del acoso laboral.

1. Obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral.

La rápida evolución del mundo laboral supone una extrema necesidad de adaptación por parte de los empresarios para mejorar la salud y seguridad en el trabajo de sus correspondientes empleados. El tema del acoso laboral está en auge puesto que cada vez se dan más casos de este tipo de conflicto⁴³. Como ya se ha determinado, es difícil conseguir prevenir, corregir o castigar algo que no está definido completamente, por lo que la labor de los empresarios en este ámbito es primordial. Es importante adoptar medidas de concienciación y de prevención en una fase temprana para evitar un entorno de trabajo destructivo.

“El principal problema del tratamiento jurídico en nuestro país del fenómeno del acoso psicológico no recae en la falta del concepto, sino en la deficiencia de los mecanismos de defensa. De hecho, en los ordenamientos de Derecho comparado que han formulado normativamente el concepto, se da por supuesto que la conducta constitutiva de acoso psicológico estaba ya prohibida y sancionada con anterioridad, por referencia al derecho a la dignidad. El concepto normativo simplemente sirve para clarificar, debiendo constituir el elemento relevante en las nuevas regulaciones el establecimiento de mecanismos efectivos de defensa y prevención”⁴⁴.

La prevención es el elemento básico de control para mejorar la vida laboral⁴⁵.

Por lo tanto, el ordenamiento jurídico español debe adoptar ciertas reglas para que la conducta del acoso sea prevenida y atacada desde distintas posiciones y por mecanismos distintos.

⁴³ DI MARTINO, Vittorio. *Violence at work*. Ginebra, OIT, 1998. ISBN: 92-2-110335-8. Especialista en seguridad y salud internacional y consultor especializado de la OIT afirma que los datos que se conocen hasta el momento sobre el acoso laboral son muy escasos.

⁴⁴ BALLESTER PASTOR, María Amparo. *Guía sobre el acoso moral en el trabajo*. España: Editorial Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, 2006.
[disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/portal/c/document_library/get_file?uuid=48959ff8-06b9-4678-96ff-c9bb7b9f283b&groupId=10128]

⁴⁵ DI MARTINO, Vittorio: “la acción preventiva es la mejor fórmula para evitar el problema ya que es la única que permite intervenir antes que ocurra el conflicto”.

La obligación del empresario en materia de acoso laboral viene regulada en determinados preceptos del sistema normativo español.

En primer lugar, en el artículo 4.2.e) ET, que determina que en la relación de trabajo los trabajadores tendrán derecho “al respeto de su intimidad, la consideración debida de su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión, discapacidad, edad u orientación sexual frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo”.

En segundo lugar, el artículo 54.2.g) que prevé el despido profesional en cualquier tipo de acoso.

En tercer lugar, el artículo 14.1 LPRL, que determina que el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores.

Por último, el artículo 48 LOI dice que las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que hayan podido formular quienes hayan sido víctimas de ese tipo de acoso. Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlos.

De este tipo de artículo se extrae que el empresario solo debe actuar en materia de acoso sexual dentro del trabajo y no ante cualquier otro tipo de acoso. Sin embargo, este precepto no hay que tomarlo en sentido literal, si no en sentido amplio para que pueda extrapolarse a cualquier tipo de acoso dentro del ámbito laboral. Esto es así porque es lógico que al tratarse de una ley de igualdad entre hombres y mujeres se resalte el acoso sexual o el que pueden sufrir las mujeres por serlo, porque esta ley trata sobre eso específicamente. Pero eso no quiere decir que el empresario deba actuar ante este tipo

de acoso y otros los pase por alto, de ahí la intención de querer dar un sentido amplio a este artículo⁴⁶.

Junto con el citado precepto, también adquiere suma importancia el artículo 14.2. LPRL, que establece la prevención del acoso y también de la violencia en general en el trabajo. Por lo tanto, si se produce cualquier tipo de acoso en el trabajo, el empresario no ha realizado de manera correcta la prevención.

No siempre la empresa va a tener responsabilidad en los casos de acoso moral en el trabajo. Para ello, “es preciso que exista nexo causal adecuado entre el siniestro del que trae causa el resultado lesivo para la vida o integridad psíquica de los trabajadores y la conducta pasiva del empleador, y en este caso en concreto donde la prevención del riesgo se refiere a un riesgo como es el riesgo por acoso moral debe atenderse al hecho de que no podría resultar posible imponer un recargo por falta de medidas de seguridad a no ser que tal riesgo hubiera podido ser de alguna forma previsto, ya que no puede ser exigible a la empresa el establecimiento de unas medidas preventivas sobre un riesgo cuando se carece de dato o indicio alguno de que ese daño concreto -menos visible que otros daños físicos o técnicos- pueda llegar a producirse”⁴⁷

Las medidas preventivas son las que se aplican antes de la aparición del conflicto, en este caso el “mobbing”, y se reflejan en un informe de política preventiva de la empresa, con un carácter organizativo para eliminar la hostilidad en el ambiente de trabajo, aumentando la rotación de tareas, la participación de los trabajadores en las decisiones, el trabajo en grupo, etc. Todas estas medidas van a evitar la generación de las situaciones de estrés que por norma general son las que causan el ambiente propicio para que la víctima se sienta en una posición inferior y favorezca el acoso por parte del acosador.

⁴⁶ FABREGAT MONFORT, Gemma. La obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral en la empresa. La concreta obligación empresarial frente al acoso en su empresa: ámbito objetivo y subjetivo. Albacete: Editorial Bomarzo, 2002. ISBN: 9788496721746.

⁴⁷ STSJ Comunidad Valenciana de 8 de noviembre 2011. (AS 2012/1061).

El empresario tiene la obligación, en base a la LPRL, de asegurar la salud y seguridad de los trabajadores⁴⁸:

- Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art. 14.2).
- Prevenir de manera eficaz (art. 14.1).
- Adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección (art. 14.2).
- Evitar el riesgo (art. 15).

Principales obligaciones:

- Elaborar un Plan de Prevención. En él se debe incluir:
 - Objetivos, políticas y metas, incluidos los relativos a riesgos derivados de la violencia a terceros.
 - Compromiso de adoptar cuantas medidas preventivas y reparadoras sean necesarias para proteger la integridad y salud de los trabajadores.
 - Ha de establecer claramente:
 - a) Personas responsables de la actividad preventiva.
 - b) Canales de información.
 - c) Fijar procedimientos a seguir durante y después del incidente violento, para la atención y rehabilitación.
 - Planificar la actividad preventiva, que incluirá:
 - Medidas de carácter obligatorio establecidas por la normativa de Seguridad Privada.
 - Medidas de carácter complementario acorde con la aplicación directa de la LPRL.
 - Establecimiento de protocolos y/o procedimientos de actuación para prevenir la violencia en el centro.
 - Formación e información a los trabajadores.
 - Apoyo psicológico.

Por lo tanto “el deber de prevención del empresario se concreta en una serie de deberes básicos consistentes en: 1º) valorar la capacidad y aptitudes de los trabajadores, 2º) evaluar los riesgos, proporcionar equipos de protección adecuados, 3º) llevar a cabo determinadas medidas en caso de riesgo grave e inminente, 4º) informar y consultar al personal, formar a los trabajadores, realizar reconocimientos médicos, 5º) proteger

⁴⁸ UGT. *Guía de buenas prácticas sindicales*. 2011. [disponible en: http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2012_Guia_BPS_en_ERPS.pdf]

especialmente a ciertas categorías de trabajadores como mujeres embarazadas, menores, trabajadores temporales, etc”⁴⁹.

La primera medida por parte de la empresa será la de crear un grupo de organización del trabajo, que al establecer unas reglas, permitirá que las personas acosadas puedan ampararse en el grupo.

Las obligaciones empresariales de prevención de acoso dentro de la empresa se dividen en preventivas, proactivas y reactivas, también llamadas prevención primaria, secundaria y terciaria.

1.1. Tutela preventiva del empresario (o prevención primaria).

En algunas ocasiones el motivo por el que un conflicto ha conseguido convertirse en un caso de acoso laboral se debe a la ineptitud de los directivos para gestionar conflictos, lógicamente cuando no son ellos los responsables de la agresión. Por ello, la figura del empresario es muy importante y de ahí que no solo se le exige una actividad preventiva correcta, sino también la práctica de una política de prohibición del “mobbing”. El empresario tiene el deber de prevenir posibles comportamientos de hostigamiento psicológico en la empresa y lo debe hacer a través de la formación, información y medidas organizativas. La prevención primaria tiene, por tanto, la finalidad de eliminar los orígenes del acoso laboral y las causas que lo producen.

En el artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se manifiesta la necesidad de adoptar las oportunas medidas para evitar los riesgos que supone el acoso moral en el trabajo.

Antes de establecer los preceptos adecuados para la prevención del acoso, la empresa debe llevar a cabo una evaluación en la que se establezca la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo y de los trabajadores que los desempeñen, la existencia de trabajadores más vulnerables o susceptibles a ciertos actos... A través de esta evaluación se pueden estimar las medidas necesarias que se deben adoptar en una

⁴⁹ STSJ Andalucía/Sevilla de 15 de septiembre 2009. (AS 2009/2467)

situación concreta. El objetivo de esta evaluación de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es determinar la relación que existe entre los factores de riesgo y las secuelas en la salud del trabajador, así como valorar la posibilidad y dureza del daño en la salud por la exposición a los elementos perjudiciales. Por ello, una evaluación de riesgos psicosociales debe proporcionar la identificación de los factores de riesgo que son una amenaza, determinar los trabajadores y grupos con mayor peligro, evaluar la dimensión de la contingencia y plantear las medidas preventivas y correctoras necesarias.

A día de hoy, la evaluación de riesgos psicosociales es tan importante en una empresa porque en el marco jurídico actual no existe una norma que determine como hay que hacer las evaluaciones de riesgos psicosociales o que acción preventiva se debe dar en la práctica.

Por ello se ha constituido un grupo de trabajo sobre riesgos psicosociales, en la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la pretensión de ser un eje de estudio, atención y referencia, en el marco regulador interno de los riesgos psicosociales.

Actualmente los riesgos psicosociales están divididos en dos grupos, según las pautas de la campaña europea de evaluación psicosocial⁵⁰:

1. Estrés laboral :

- Por su duración:

- Estrés agudo.

- Estrés crónico. Destaca por sus diferencias, el *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo(SQT)⁵¹.

- Por el efecto que produce en el/la trabajador/a:

- Si implica un estímulo positivo.

- Si supone resultados negativos.

⁵⁰ Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo. *Evaluación de riesgos psicosociales*. [20/08/2014] [disponible en http://www.empleo.gob.es/itss/web/Sala_de_comunicaciones/Noticias/Archivo_Noticias/2012/06/adj_not_20120607.pdf]

⁵¹ UGT-CEC, Observatorio de Riesgos Psicosociales. *Guía sobre el síndrome del quemado (burnout)*. [20/08/2014][disponible en: http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Gu%C3%ADa_Burnout.pdf]

- Por su factor o causa prevalente:

- Postraumático.

- Tecno estrés⁵².

- Por razón de género.

2. Violencia laboral⁵³:

- Según su origen o personas implicadas y la relación existente entre las mismas:

- Violencia exterior⁵⁴ de tipo 1: quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima.

- Violencia exterior de tipo 2: existe algún tipo de relación “profesional” entre el causante y la víctima.

- Violencia interior de tipo 3: el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de dicho lugar.

- Según la naturaleza de la agresión o tipo de poder ejercido:

- Violencia física.

- Violencia psíquica.

- Violencia moral: la conducta más típica es el acoso moral⁵⁵.

Por tanto, toda acción preventiva que pretenda reducir o eliminar los riesgos psicosociales en una organización, deberá contemplar un análisis de los factores de riesgo psicosocial, además de dar cuenta de los efectos y manifestaciones acaecidos en el trabajador como resultado de la exposición a estos⁵⁶.

⁵² UGT-CEC, Observatorio de Riesgos Psicosociales. *Tecno estrés efecto sobre la salud y prevención*. [20/08/2014][disponible en: http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Folleto_Tecnoestres.pdf]

⁵³ UGT-CEC, Observatorio de Riesgos Psicosociales. *Guía sobre la violencia psicológica en el trabajo*. [20/08/2014][disponible en: http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Guia_Violencia_Psicologica.pdf]

⁵⁴ UGT-CEC, Observatorio de Riesgos Psicosociales. *Guía de buenas prácticas sindicales en materia de violencia de terceros*. [18/08/2014] [disponible en: http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2012_Guia_Violencia_Trabajo.pdf]

⁵⁵ UGT-CEC, Observatorio de Riesgos Psicosociales. *Acoso psicológico en el Trabajo*. [18/08/2014] [disponible en: http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Folleto_Acoso_Psicologico.pdf]

⁵⁶ CASTELLÁ Teresa, FERNANDEZ Loly, GARCÍA Nuria, LÁZARA Miguel, LLORENS Clara, MENÉNDEZ María Y MONCADA Salvador. *Guía del delegado y delegada de prevención*. [19/08/2014] [disponible en: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>]

La evaluación de riesgos psicosociales comprende varias etapas:

1. Conocimiento de la organización:

- Establecer el compromiso activo de la empresa en el proceso.
- Consulta y participación de los trabajadores y/o sus representantes, y de los Delegados de Prevención.
- Establecimiento claro del objetivo general que se persigue con este proceso.
- Garantizar la participación de todos los implicados en el proceso de evaluación.

2. Recogida de información previa:

Para empezar, es necesario recopilar una gran cantidad de información, y en este caso será necesaria la opinión de todas las escalas que comprende la empresa (la dirección, el departamento de personal, trabajadores, servicios preventivos, representantes de los trabajadores...). Se utilizarán todos los documentos que aporte cada grupo, bien sean de opinión, bien de un tema concreto. En general, esta documentación consistirá en:

- Organigrama oficial de la empresa.
- Horarios, sistemas de promoción, tipo de salario, ...
- Características de la plantilla (distribución por sexos, edad, antigüedad en la empresa, antigüedad en el puesto, etc.).
- Aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación de personal, solicitudes de cambio de puesto, sanciones, etc.
- Aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, rechazos, recuperación de productos, índices de producción, productividad, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
- Actas de las reuniones del Comité de Empresa y del Comité de Seguridad e Higiene, etc.

Para obtener unos resultados reales será necesario observar a los trabajadores durante su jornada, para establecer unos riesgos reales y no meramente orientativos. Realizar este tipo de consulta es muy importante para comparar las diferencias entre los procedimientos de trabajo teóricos y las rutinas que se llevan a cabo en realidad.

También será conveniente tener a mano otros estudios llevados a cabo por otras empresas, para profundizar en ellos y así mejorar el sistema propio. Además se podrán consultar para las dudas que surjan entre decidir utilizar un método u otro de trabajo basándose en la opinión de distintos especialistas.

3. Definición de objetivos concretos:

Definir a quien va destinada, basándose en los objetivos concretos.

Definir si se realiza a toda la plantilla o a una muestra de la misma.

Estudio y elección del método de evaluación.

Informar a los trabajadores del método elegido y establecer cómo y cuándo se va a pasar el cuestionario y se van a realizar los grupos de discusión (si proceden).

Compromiso claro de confidencialidad.

En esta fase será necesario delimitar a qué grupos en concreto va destinada la evaluación. Habrá que determinar el colectivo de trabajadores y de puestos de trabajo a los que va a afectar el análisis.

Para conseguir un resultado concreto y real debería aplicarse el mismo método a todos los grupos de trabajadores. Esto será posible si se trata de un grupo de trabajadores reducido. En cambio, si se trata de un gran número de trabajadores será más complicado aplicar la técnica elegida ya que puede llegar a ser muy costoso, tanto en recursos como en tiempo, y las operaciones de recogida, clasificación y análisis de los datos se hacen muy complejas. Por lo tanto, en caso de ser así, será mejor establecer un grupo de personas dentro de ese colectivo y realizar el estudio sobre ese grupo concreto.

Cuando se decide utilizar esta especie de método, es necesario determinar una representación real y efectiva de los trabajadores, de tal manera que después sea posible

aplicar los resultados obtenidos en la muestra al resto de trabajadores, de manera general. Para ello, se utilizan las llamadas “técnicas de muestreo”⁵⁷.

Tras delimitar el número de trabajadores que se van a ver afectados por la evaluación será preciso decidir qué métodos y qué técnicas que se van a utilizar para realizar el estudio. Los métodos y las técnicas no son lo mismo, tienen una diferencia concreta⁵⁸:

- El método es el camino a seguir para efectuar la investigación, mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano, aptas para alcanzar el resultado propuesto. El método establece la estrategia que se debe seguir para alcanzar el fin planteado en la investigación.

- La técnica es la manera de recorrer el camino establecido por el método. Son los instrumentos que se utilizan para lograr los objetivos parciales dentro del programa.

Los métodos y técnicas a utilizar dependen en cada caso concreto de una serie de factores tales como la naturaleza del fenómeno a estudiar y el objetivo de la investigación, es decir, del problema concreto que se ha de evaluar, los recursos disponibles, el equipo que realiza la investigación, etc.

Según sea la naturaleza del problema que va a ser evaluada, se ha distinguido entre⁵⁹:

- Métodos cualitativos o estructurales: se utilizan técnicas que sirven para comprender las causas de lo que ocurre y en el contexto en el que ocurre. La información recogida es subjetiva y debe ser relacionada con los valores obtenidos con técnicas cuantitativas. También sirven para comprender comportamientos y actitudes que intervienen en el problema a evaluar. Se pueden utilizar:

- Grupos de discusión.

- Entrevistas individuales: cerradas, abiertas, semidirigidas...

⁵⁷ OLIVER, Isabel, ORBEA, José Ignacio, LLORENS, Susana, MARTÍNEZ, Isabel María y SALANOVA, Marisa. Supuestos de acción por un servicio de prevención: acoso laboral. En: MARCOS, Juan Ignacio y VELÁZQUEZ, Manuel. *Casos reales de Violencia y Acoso en el Trabajo. Análisis interdisciplinar de las sentencias más relevantes*. Bilbao: Editorial Lettera Publicaciones, 2010. ISBN: 97884936410-6-1.

⁵⁸ Siguiendo en la exposición a LLORENS, Susana, SALANOVA, Marisa y MARTÍNEZ, Isabel María. Psicología ocupacional positiva: concepto y metodología para su evaluación. En: TOUS, Jordi, CARRIÓN, María Ángeles y LÓPEZ-BARÓN, Francisco. *Promoción de la salud ocupacional*. Barcelona: Editorial AEPA, 2008. ISBN: 978-84-612-3624-4.

⁵⁹ Tal y como defienden SALANOVA, Marisa, CIFRÉ, Eva, MARTÍNEZ, Isabel María y LLORENS, Susana. *Caso a caso en la prevención de los riesgos psicosociales. Metodología WONT para una organización saludable*. Bilbao: Editorial Lettera Publicaciones, 2007. ISBN: 978-84-611-7426-3.

- Técnicas de observación: directa, participante...
- Estudio de casos concretos.
- Estudios de documentos varios.

Este tipo de método será necesario utilizarlo cuando haya que obtener información sobre “por qué las personas piensan o sienten de la manera en que la que lo hacen”.

• Métodos cuantitativos o distributivos: se utilizan una serie de técnicas que permiten conseguir un cálculo en valores numéricos o porcentuales que sean manejables de manera estadística. A través de estos datos se intentan describir las cifras reales, cuantificar hechos creando asociación entre las variables consideradas. Se pueden utilizar:

- Cuestionario dirigido a toda la población o a una muestra aleatoria.
- Estudios epidemiológicos.
- Estudios realizados con anterioridad

Este tipo de método será necesario utilizarlo cuando haya que “analizar aspectos en los que la cantidad y su incremento o decremento constituyen el objeto de la descripción o el problema que ha de ser explicado”, es decir, cuando haya que cuantificar algo concreto.

Por ejemplo, se utilizará este método cuando haya que averiguar cuantas personas de una empresa han ido a cursos de Prevención de Riesgos y cuantos trabajadores consideran que esa información es útil y suficiente.

Para obtener un resultado óptimo en la investigación, sería ideal complementar ambos métodos, ya que en conjunto permiten averiguar las características reales que se necesitan para el estudio.

Por ejemplo, los grupos de discusión o las entrevistas en profundidad (técnicas propias de la metodología cualitativa) permiten precisar los aspectos más significativos del problema que se ha de evaluar, y por tanto, pueden ser útiles para posteriormente preparar una buena encuesta (propia de la metodología cuantitativa); pueden servir, por ejemplo, para perfilar algunas características de la muestra y para determinar mejor las variables que se deben incluir en el cuestionario.

En cualquier caso, será el problema a evaluar el que marque las pautas de la elección, tanto de los métodos como de las técnicas que se deben emplear.

La elección del método tiene que ser consensuada entre la dirección de la organización y los representantes de los trabajadores para que el proceso tenga garantías de éxito.

Hay que tener en cuenta que el método debe adaptarse a las características de la empresa. El personal encargado de llevar a cabo el proceso tiene que mantener la confidencialidad y el anonimato de los datos recogidos⁶⁰.

4. Análisis de los resultados:

Análisis de los resultados obtenidos y elaboración del informe de resultados, que debe incluir la propuesta de medidas preventivas y correctoras, así como un calendario de aplicación de las mismas y establecer un proceso de evaluación de su eficacia.

Propuesta de profundización en algún aspecto concreto y planificación de este proceso si lo hubiera.

Tras delimitar el objeto del estudio y obtener los datos que sirvan para utilizarlos en un futuro, será necesario plantear una serie de soluciones en caso de que en la evaluación se hubieran planteado una serie de problemas.

Las hipótesis son “las afirmaciones que normalmente se someten a comprobación real”, y que constituyen las soluciones más probables al problema planteado.

Las hipótesis que se precisan a partir de los datos acumulados en las primeras fases están constituidas por conceptos relacionados entre sí, conceptos que deben definirse operativamente para poder ser estudiados correctamente. Las hipótesis representan, por tanto, una nueva concreción del tema a investigar.

Entre todas las posibles hipótesis que se plantean, habrá de seleccionarse la que mejor resuelva el problema planteado, y se someterá a prueba para comprobar si los estudios realizados han sido correctos. Como resultado caben dos posibilidades: verificar o rechazar la hipótesis.

⁶⁰ MANEIRO VÁZQUEZ, Yolanda y MIRANDA BOTO, José María. Las obligaciones de la empresa en materia de acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo: los protocolos antiacoso. En: VELASCO PORTERO, María Teresa. *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo. Guía para la empresa y las personas trabajadoras*. Madrid: Editorial Tecnos, 2010. ISBN: 978-84-309-5059-1.

Una vez estudiadas las diferentes soluciones a los problemas suscitados, será necesario redactar un informe con los resultados de la investigación. Esta redacción ha de ser clara y concisa, sin posibilidad de que induzca a error y así facilite la adopción de las medidas necesarias para solventarlos.

Una vez redactado el informe de manera correcta, éste se expondrá ante los representantes de las partes intervinientes en el proceso, y estos deberán establecer un programa que sirva para mejorar las condiciones existentes y para solventar los problemas que puedan plantear.

Como ya se ha visto, existen unas fases determinadas para la evaluación de los riesgos. Cada empresa la lleva a cabo como estima conveniente, decidiendo desarrollar más o menos algunas de esas fases e incluso incluir otras nuevas. Una de las evaluaciones más utilizadas es la establecida por Psicopreven⁶¹. Para esta empresa, los riesgos psicosociales se pueden evaluar siguiendo los siguientes pasos:

1 Planteamiento y consulta de la evaluación de riesgos psicosociales por parte de la empresa a los Delegados de PRL. Esta consulta es una obligación legal.

2 Decisión sobre la metodología a aplicar. La decisión sobre la metodología es responsabilidad de la empresa, en concreto del Servicio de Prevención.

3 Planificación de la toma de datos:

a- Toma de datos con muestra. La Inspección de trabajo, en su Guía de Actuación Inspectoral, dice que solo debe aplicarse una muestra en casos excepcionales. En la práctica podrían ser: Volumen de trabajadores (grandes empresas) y dispersión geográfica. Si es posible, se aplicará la toma de datos a todos los trabajadores.

b- Avisos e información. Es importante avisar a trabajadores, delegados y mandos de las fechas y contenidos de la evaluación de riesgos psicosociales.

c- Aplicación de cuestionarios (toma de datos cuantitativa). En muchos casos, sirve más para tener un papel que para mejorar las condiciones de trabajo, ya que los cuestionarios no ofrecen las causas de los riesgos psicosociales.

⁶¹ Empresa especializada en la gestión y evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales. [disponible en: http://www.psicopreven.com/noticias-del-sector-de-la-prevencion/70-la-evaluacion-de-riesgos-psicosociales-en-10-pasos?utm_content=buffer0d876&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer]

d- Aplicación de entrevistas (toma de datos cualitativa). Lo más aconsejable desde el punto de vista técnico, ya que permite conocer las causas de los riesgos con muchísima más precisión que cualquier otra toma de datos.

4 Determinación de las condiciones de trabajo. Es necesario determinar cuáles son las condiciones de trabajo, por puesto evaluado y factor de riesgo, describiendo la situación y las causas de los posibles riesgos.

5 Cálculo de los niveles de riesgo por factor. Es muy sencillo, comparando condiciones de trabajo con consecuencias para la salud. Las metodologías ofrecen resultados, pero habría que compararlos con las consecuencias para la salud.

6 Propuesta de medidas preventivas. Dependiendo de los niveles de riesgo y las condiciones de trabajo es necesario proponer medidas preventivas que eliminen o reduzcan los riesgos psicosociales. Es importante destacar que han de ser concretas y fáciles de comprender por todos, evitando “fomentar” medidas preventivas y procurando aplicarlas.

7 Planificación de la acción preventiva. Obligatorio por ley y donde se determinan los plazos, costes y responsables de la aplicación de las medidas preventivas.

8 Aplicación de medidas preventivas. Si están claras es muy fácil.

9 Control de medidas preventivas. En ocasiones no se acierta a la primera con las medidas y hay que revisar o controlar sus resultados.

10 Re-evaluación de riesgos psicosociales. Cuando cambien las condiciones de trabajo según dice la Ley o bien cuando se planifiquen las revisiones en la empresa por parte del Servicio de Prevención.

Los resultados obtenidos tras la evaluación suponen la base de información para dar prioridad a los problemas más recurrentes y solventarlos con mayor rapidez, estableciendo una serie de medidas que prevengan ese problema en concreto.

Uno de los datos más relevantes para identificar y calcular la presencia de los componentes de riesgo psicosocial es el índice de absentismo en la empresa, lo que ayudará a computar el impacto de las insuficiencias organizativas sobre la salud de los trabajadores⁶².

⁶² SERRANO OLIVARES, Raquel. *El acoso moral en el trabajo*. España: Consejo Económico y Social, 2005. ISBN: 9788481882346.

El artículo 15.1.g) de la LPRL establece que es necesario planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo; por lo tanto, el empresario debe adoptar todas las medidas oportunas para evitar la violencia en el trabajo en general y el acoso en particular.

Para llevar a cabo la correcta prevención primaria, hay que seguir una serie de pautas establecidas:

- a) Crear un código de conducta: el texto elaborado debe concienciar a la plantilla de las conductas que van a estar prohibidas por la dirección de la empresa y que no deben llevarse a cabo entre compañeros. Esta manifestación debe ponerse a disposición de todos los trabajadores, ya sea por escrito o por cursos específicos, para evitar que se produzcan este tipo de actuaciones. En este código es necesario instaurar la fijación de reglas claras y concisas de conducta donde se establezca qué comportamientos están permitidos y cuales están prohibidos.
- b) Actuar sobre la organización de las condiciones de trabajo: tratar de no fomentar la violencia en el trabajo estableciendo jerarquías muy señaladas o promoviendo la competitividad de una manera exacerbada. Además será necesaria la formación-información por parte de la empresa a los trabajadores sobre las reglas de conducta y lo que su incumplimiento puede acarrear, con el fin de concienciar y sensibilizar a los trabajadores sobre los comportamientos del “mobbing”.
- c) Diseñar un procedimiento o protocolo de gestión de los conflictos: es posible que a pesar de que el empresario establezca normas de comportamiento y prohibición frente a determinadas actuaciones violentas, éstas se lleven a cabo. Por lo tanto, es necesario elaborar un plan para finalizar con el comportamiento reprehensible. En este procedimiento será necesaria la elaboración de un protocolo que establezca la línea de actuación en caso de acoso o violencia en la empresa, y que cuando se tenga que llevar a cabo se respete concienzudamente, creando así un instrumento de protección a las víctimas que puedan utilizar en caso de sufrir acoso. El protocolo se hará en un documento por escrito que cualquier trabajador pueda consultar cuando lo estime necesario, y este documento deberá dejar claro que órgano va a recibir y tramitar la denuncia o queja y que órgano será el competente de resolverlo. La dirección va a poder intervenir siempre que se dé una situación de acoso al

establecer las reglas oportunas, sin dar lugar a malos entendidos entre los compañeros.

El empresario puede tomar unas determinadas decisiones para mejorar la convivencia entre los compañeros y evitar así las situaciones de acoso, como por ejemplo, fomentar el apoyo social entre los trabajadores (potenciando el trabajo en equipo y la colaboración entre ellos para conseguir los objetivos comunes), incrementar las oportunidades de mejora y aprendizaje laboral (ofertando distintos cursos para aprender sobre una determinada materia y que así no haya diferencias entre compañeros) y promocionar la autonomía (permitiendo a los empleados exponer su opinión cuando la empresa tenga que tomar una decisión trascendente).

1.2. Tutela proactiva del empresario (o prevención secundaria).

Este tipo de tutela sirve para que una vez diseñado el protocolo a llevar a cabo en caso de acoso, éste se cumpla tal y como indica su normativa. Es necesario que la empresa sepa que ante una situación de acoso la víctima tiene derecho a poner queja y ser protegida por la empresa.

Para cada tipo de acoso puede existir un protocolo concreto, ya sea por razón de discriminación por religión, sexo, etc. o sea por violencia ejercida sobre otra persona por cualquier otro tipo de razones.

Por lo tanto, esta fase trata de poner en marcha el protocolo realizado en la anterior fase, y aunque esta función esté asignada a una comisión concreta (de igualdad, de prevención del acoso...) el empresario siempre va a tener que velar porque todo se cumpla correctamente, no porque se haya establecido una comisión concreta va a tener que ignorar los asuntos y mucho menos va a dejar de tener responsabilidades.

En algunos casos, la víctima puede no estar de acuerdo con el resultado dado por la comisión para su problema, y no por haberse activado el protocolo quiere decir que se tenga que conformar con esa decisión. La víctima siempre va a tener la tutela judicial efectiva que le permite la posibilidad de acudir a los tribunales en caso de no estar de acuerdo con la solución vertida por la comisión ante su problema.

En conclusión, esta fase trata de garantizar la existencia de un protocolo que funcione en los casos para los que ha sido creado, y que la persona que los necesite pueda acudir a ellos.

1.3. Tutela reactiva del empresario (o prevención terciaria).

En esta fase el empresario tiene que llevar a cabo unas medidas tras la resolución del conflicto en la anterior fase.

Normalmente la víctima no quiere estar cerca de su agresor, por lo tanto el empresario debe cambiar la disposición de la plantilla para que no vuelva a suscitarse el conflicto, en caso de que la víctima haya decidido no cesar en su trabajo en la empresa.

En esta fase, las reacciones que se le pueden exigir al empresario son:

a) La sanción del agresor.

En el caso de que se haya demostrado que ha existido una situación de acoso, el trabajador acosador debe ser despedido disciplinariamente o se le puede imponer una sanción menor, en función de lo que se haya establecido en el protocolo.

El despido se llevará a cabo en casos de acoso probado, ya que aunque sea una medida muy extrema, se entiende que el acoso es un proceso en el cual a otro trabajador se le hostiga, humilla o menosprecia con continuidad se entiende que se trata de una causa muy grave que propicia el despido disciplinario.

En el caso de que la violencia sea de baja intensidad y se dé en momentos puntuales se puede entender que tenga otro tipo de sanción que no sea el despido.

Por lo tanto, la sanción será proporcional al daño causado por un trabajador a otro, y en esta fase será el empresario el encargado de tomar unas u otras medidas en función de los hechos cometidos.

b) La recolocación de la víctima.

El empresario tiene que restablecer las condiciones óptimas de trabajo para la víctima, ya que cuando ha sido probado que un trabajador ha sufrido un acoso por parte de otro, la persona que lo ha sufrido ha pasado por un proceso psicológico muy angustioso, y a la hora de volver al trabajo le va a ser más sencillo si el empresario ha tomado medidas para evitar que la víctima se vuelva a sentir mal en su puesto de trabajo.

Aunque el agresor sea despedido o sancionado con otro tipo de pena, en muchos casos la víctima no se encuentra cómoda en su anterior puesto de trabajo porque está rodeada de compañeros que hicieron la vista gorda ante las actuaciones de acoso llevadas a cabo por el agresor o porque le puede traer unos recuerdos que afecten a su salud psicológica. Por ello, si la víctima lo solicita y si es posible, una buena solución sería someterla a una movilidad funcional o geográfica o cambiarle las condiciones de trabajo.

En los casos en los que no existiese en el protocolo la posibilidad de la movilidad de la víctima, el empresario sí debería realizarla si fuera posible, ya que de eso se trata la prevención de riesgos laborales, evitar que el día de mañana la salud de la víctima se pueda volver a resentir por las condiciones de su puesto de trabajo.

En conclusión, en esta fase el empresario tiene que llevar a cabo todas las medidas que estén en su mano para poner una solución real al conflicto planteado entre víctima y agresor, y conseguir la mejor recuperación de la víctima y la reposición de sus derechos y no permitir que la situación entre agresor y víctima continúe de la misma manera.

Para comprobar si las medidas tomadas son las correctas, el empresario debería establecer una auditoria anual por la cual se emitiera un informe con una opinión técnica sobre la eficacia y legalidad de las decisiones tomadas por el empresario.

1.4. Información y formación en el ámbito del acoso moral en el trabajo.

A parte de llevar a cabo las pautas establecidas con anterioridad, el empresario tiene la obligación de educar a los trabajadores en materia sobre el acoso. Esta es, tal vez, la medida más importante y eficaz de prevención, ya que conciencia a los trabajadores sobre lo que es el acoso, como evitarlo y qué castigo supone el cometerlo.

El Acuerdo Marco Europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo⁶³ establece que es necesario que la empresa adquiriera el compromiso de explicar correctamente a sus trabajadores todo lo relacionado con el acoso moral y en el trabajo, y que éstos, al recibir la información, se comprometían a respetarla⁶⁴.

El artículo 18.1 LPRL obliga al empresario a informar de modo directo a los trabajadores sobre los riesgos que afectan a su puesto de trabajo o funciones sobre las medidas preventivas de protección aplicables a los mismos. De la norma se interpreta que solo será necesario informar a las personas de los concretos riesgos que corre en su puesto, pero no de todos los demás. Por lo tanto, aquí el empresario deberá ampliar el precepto a todos los trabajadores, y no solo informarles de lo que atañe a su puesto, si no de lo que concierne a todos los grupos de trabajo en relación con el acoso laboral.

Como medida preventiva primordial, debería establecerse un programa de formación sobre el acoso dirigido a los trabajadores, que incluyera el aprendizaje de las estrategias para evitar y afrontar conflictos o cualquier otro tipo de situaciones similares. Los trabajadores con un puesto superior en la empresa deben recibir más formación puesto que se sobreentiende que tienen un mayor poder en la empresa y tienen la capacidad de castigar un mal comportamiento con un compañero⁶⁵.

Los sujetos que deberán impartir la materia sobre el acoso serán elegidos por el empresario en base a su propia opinión a través de entidades especializadas.

⁶³ EUROPEAN SOCIAL DIALOGUE. *Acuerdo Marco sobre el acoso y la violencia en el trabajo*. [disponible en: http://www.ceav.info/common/contenido/documentos/acuerdo_marco_europeo_sobre_acoso_y_violencia_en_el_lugar_de_trabajo.pdf]

⁶⁴ “El acuerdo tiene un rango más amplio que la LOI y extiende el deber de tutela a todas las conductas que encajen en la abierta caracterización de acoso moral. Este texto ha sido incorporado al Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva para 2008, en su Anexo IV, extendiendo de esta forma el deber de combatir el acoso en la empresa como una obligación general, arraigada en numerosas fuentes, y que debe formar parte de las prioridades en la gestión de las relaciones laborales”, MANEIRO VÁZQUEZ, Yolanda y MIRANDA BOTO, José María. Las obligaciones de la empresa en materia de acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo: los protocolos antiacoso. En: María Teresa VELASCO PORTERO. *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo. Guía para la empresa y las personas trabajadoras*. Madrid: Editorial Tecnos, 2010. ISBN: 978-84-309-5059-1.

⁶⁵ LEYMANN, Heinz. Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal en el Trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996, núm. 5(2). ISSN: 1359-432X.

La intervención de la autonomía colectiva es adecuada para concretar las obligaciones empresariales sobre formación e información en materia de prevención del “mobbing”⁶⁶.

⁶⁶ OIT. *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Págs. 9-11. [19/08/2014] [disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf]

2. El ámbito subjetivo de la obligación empresarial de prevenir el acoso en la empresa.

El empresario va a tener que ejercer la triple tutela frente al acoso en su empresa en unos casos determinados, ya que en otros no se le va a poder exigir.

El primer supuesto, y más común, es el del que se ha venido hablando: el acoso entre compañeros, entendiéndose que entre acosador y víctima ha existido una relación laboral.

Otro de los supuestos son los casos típicos de descentralización, las contratas o subcontratas de obras o servicios o las empresas de trabajo temporal.

En esos supuestos, trabajadores contratados por más de un empresario están juntos en un mismo centro y puede darse entre ellos cualquier tipo de acoso laboral. Aunque es cierto que en las empresas de trabajo temporal las situaciones de acoso apenas se dan porque se trata de un trabajo en un tiempo determinado, por lo tanto esa temporalidad restringe que se puedan dar las situaciones de acoso, ya que éste tiene que ser reiterado y continuo en el tiempo.

En estos casos, se ha defendido que lo importante es la responsabilidad del empresario por actos de tercero que actúan en un ámbito sobre el que aquel ostenta cierto poder de disposición⁶⁷.

En cuanto a la tutela preventiva y proactiva, los responsables serán los empresarios titulares del centro donde se realizan los servicios.

En el caso de las contratas, no toda la responsabilidad corresponde al empresario titular, ya que se sobreentiende que si una empresa contratista permite que su trabajador acuda a prestar servicios a una empresa sin código de conducta ni protocolo, ésta no ha velado por el bien de su trabajador, por lo que también incumpliría la empresa contratista.

En cuanto a las empresas de trabajo temporal la responsabilidad es más limitada, ya que aunque la empresa contratista tiene la obligación de colaborar con el otro empresario

⁶⁷ Véanse al respecto, SSTSJ Navarra de mayo 2001 (AS. 134/2201) y de abril 2001 (AS. 148/2001).

(artículo 24 LPRL) la de trabajo temporal no tiene ese deber. Aunque sí tiene responsabilidad respecto a que en ese tipo de empresas se forma a los trabajadores en materia preventiva, informándoles sobre el código de conducta o el protocolo. Y si enseñándoles esto, deciden permitir que trabajen en una empresa sin código de conducta no están cumpliendo con el deber de ocupación efectiva del trabajador.

La responsabilidad será de un empresario o de otro en función de a que empresa pertenezca la víctima y a cual el agresor. Las posibilidades son las siguientes:

1. En caso de contrata:

- a. Si el que acosa pertenece a la empresa principal, ésta será la única encargada de sancionar al agresor. La empresa contratista será la encargada de la víctima.
- b. En el caso contrario, se cambiarán los papeles. La empresa contratista sancionará al agresor y la principal se hará cargo de la víctima.
- c. En caso de que sean de empresas contratistas distintas y trabajen para un mismo empresario principal, éste se hará cargo de la tutela preventiva y proactiva y los otros de la reactiva respecto a sus trabajadores.

2. En caso de empresa de trabajo temporal:

- a. Si el agresor pertenece a la empresa temporal, ésta lo sancionará y la víctima será reubicada por parte de la empresa usuaria si fuera posible.
- b. Si el acosador forma parte de la empresa usuaria, ésta lo sancionará y la empresa temporal reubicará a la víctima si fuera posible.

Y como criterio general aplicable, en conclusión, el responsable principal de la tutela preventiva y proactiva será el empresario en cuyo centro de trabajo se presten servicios y el responsable de la tutela reactiva será el empresario que contrató directamente al trabajador.

En conclusión, el iter preventivo debería contener una primera fase en la que se garantizara un buen entorno de trabajo informando de la política preventiva a todos los niveles jerárquicos de la empresa.

En la segunda fase, sería necesario complementar la primera con la realización de un código de conducta que recogiera todas las reglas pertinentes sobre la permisión o prohibición de realizar o no un acto. Además este código debería ser establecido y

divulgado por toda la empresa para que todos los trabajadores supieran qué normas acatar. Tras la correcta publicidad y explicación de las reglas, en caso de que surgiera un conflicto debería ponerse en marcha el mecanismo de solución para ofrecer la correcta gestión y resolución del problema, tras identificar y evaluar la controversia. Por lo tanto, es necesario que exista una comisión adecuada para la resolución de los conflictos y sobretodo para conocer con rapidez de su existencia, para así resolverlos antes.

3. Consecuencias del acoso psicológico.

Cuando una persona es hostigada, vejada y humillada continuamente, no solo se resiente su salud mental, también la física, puesto que muchos de los insultos que utiliza el agresor contra la víctima tienen relación con su aspecto.

Según un estudio llevado a cabo por el Centro de Guadalajara Sur⁶⁸, es necesario diferenciar los efectos del “mobbing” en el ámbito físico y en el mental.

A) Los efectos del acoso psicológico en la salud física:

La persona que es objeto de los constantes ataques por parte de otra persona o de varias personas en conjunto, desarrolla una serie de problemas físicos cuyo comienzo se halla en el menoscabo causado por los ataques que recibe habitualmente⁶⁹.

1. Efectos cognitivos e hiper-reacción psíquica: la víctima suele sufrir pérdidas de memoria, se vuelve más irritable, su inseguridad se incrementa.
2. Síntomas psicósomáticos de estrés: malestar general del cuerpo, falta de ganas de comer, dolor de cabeza y estómago, ganas de vomitar, sudores fríos, pesadillas recurrentes...
3. Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo: sensación de agobio, de falta de aire, sofocos, boca seca, pinchazos en el pecho...
4. Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido mucho tiempo: dolores de columna vertebral, dolores cervicales y dolores musculares.
5. Trastornos del sueño: insomnio frecuente, incapacidad para conciliar el sueño, pocas horas de descanso por el escaso dormir, migrañas...
6. Cansancio y debilidad: desmayos por agotamiento físico, fatiga, piernas flojas...

B) Los efectos del acoso psicológico en la salud mental:

víctimas del acoso laboral sufren continuamente el acoso por parte del agresor, por lo que la exposición al psicoterror provoca unos síntomas parecidos al estrés postraumático, impidiendo desarrollar el llamado síndrome de estrés por coacción continuada (SECC)⁷⁰.

⁶⁸ disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Jiohubih/25090628.html>.

⁶⁹ VALLEJO DA COSTA, Ruth. *Riesgos psicosociales: prevención, reparación y tutela sancionadora*. Navarra: Editorial Thomson Aranzadi, 2005. ISBN: 978-84-9767-486-7.

⁷⁰ LÓPEZ GARCÍA SILVA, J. A. y CAMPS DEL SAZ, P. Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral. *Mapfre Medicina*. Vol. 10, nº 4, 1999 ; p. 253-260. Número de control: MAP20071501699.

La víctima del acoso psicológico en el trabajo cumple con una serie de criterios diagnósticos, como son⁷¹:

1. La situación de estrés crónico es efecto de una amenaza continuada consistente en: el sometimiento al estrés por parte de la víctima provoca la pérdida del puesto de trabajo por no tener ganas de ir a trabajar para sentirse humillada. La pérdida del trabajo suele acarrear consecuencias para la persona, provocando conflictos con su entorno familiar que pueden llegar a suponerle el alejamiento de su propia familia.

La depresión reactiva es uno de los síntomas que más se manifiesta en personas sometidas a acoso laboral.. Esta depresión se desencadena por un acontecimiento externo, generalmente el maltrato continuo por parte del agresor. Este tipo de problema puede desestabilizar el equilibrio psicológico de la víctima y provocar pensamientos suicidas.

Por lo general, a la víctima le cuesta admitir que está siendo acosada por un compañero de trabajo. Esto se debe a la escasa cobertura legal que tienen los acosados y al miedo a ser despedidos de la empresa.

2. Paralización física y psicológica ante la mera idea de tener que hacer frente a los acosos del agresor.

La víctima del acoso suele experimentar recuerdos sobre las situaciones a las que se vio expuesta, que le parecen muy reales y ello incita a que se vuelva a alterar. El miedo provoca que todas las reacciones que sufría la víctima durante el acoso vuelvan a aparecer. Los escalofríos, la ansiedad, los temblores e incluso ataques de pánico al pensar que se está viviendo de nuevo la situación.

3. Entumecimiento o insensibilidad en las extremidades u otros órganos porque la víctima bloquea la sensibilidad emocional y esto provoca que pueda tener sensaciones positivas.

⁷¹ GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, José Luis. Nosología psiquiátrica del estrés. *Psiquis*, 2001, núm. 22, págs. 1-7. ISSN: 117-129. 20.

El terror al que es sometida la víctima provoca que no quiera hablar del tema ni con sus familiares ni con su psicólogo. Se encierra en sí misma, por miedo a que el hablar de ello le provoque los sentimientos que está intentando olvidar. Evita buscar trabajo porque no quiere verse sometida de nuevo a una situación como la acaecida, por lo que su futuro se ve estancado al dejar de practicar su trabajo. Los psicólogos tienen que tener mucha paciencia y cuidado con este tipo de pacientes porque cualquier actuación que recuerde a la víctima por lo que pasó puede desencadenar una inestabilidad mental en ella. Resulta afectada en especial la memoria a corto plazo⁷².

A causa de las secuelas que le ha producido el acoso, la víctima prefiere aislarse y estar a solas para evitar que vuelva a suceder lo mismo. Aislamiento, retirada e introversión. La víctima prefiere estar a solas y evita el contacto social.

4. A pesar del cansancio al que está sometido la víctima por todos los desajustes en su cuerpo, cuando consigue conciliar el sueño siempre suelen darse pesadillas relacionadas con la situación que quiere evitar, por lo que el sueño nunca es reparador y la víctima en vez de descansar cada vez está más cansada, lo que provoca que se haga más reacia a dormir y un incremento del insomnio. Suelen sufrir el síndrome de fatiga crónica (SFC). Los síntomas se presentan bajo una serie de dolencias dispares e inespecíficas que tienen como núcleo la sensación de una fatiga o un cansancio enormes que no desaparecen con el descanso y que llegan a interferir e incluso anular la vida laboral de los que los padecen.

5. Tras muchos esfuerzos y ayuda por parte de expertos y familiares, la víctima puede llegar a recuperarse entre dos y cinco años, aunque algunas no lo logran jamás, bien porque no tienen apoyos suficientes, bien porque el trauma es demasiado considerable para superarlo.

6. Para muchas personas que han sufrido cualquier tipo de acoso, la vida social se termina porque no son capaces de conocer a nuevas personas por miedo de que se vuelva a desencadenar la situación de acoso. Extrapolan la situación de acoso laboral a

⁷² AGRA VIFORCOS, Beatriz, FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Roberto y TASCÓN LÓPEZ, Rodrigo. La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo. Murcia: Editorial Laborum, 2004. ISBN: 84-95863-44-8.

una situación de acoso continuo ya sea por parte de amigos, familiares o personas conocidas, por lo que deciden aislarse por miedo a sufrir de nuevo cualquier tipo de ataque.

4. Superación del acoso psicológico.

Una vez que la víctima es sometida a tales situaciones de estrés, y decide poner fin a la controversia, bien denunciando ante la empresa o bien abandonando el puesto de trabajo, tiene que vencer todas las secuelas que le han quedado a consecuencia de soportar tales vejaciones durante un periodo prolongado de tiempo.

La superación de los efectos del “mobbing” se ha reconducido a cinco fases⁷³:

- Mantener la calma.
- Minimizar el daño.
- Comprender la situación.
- Definir la condición.
- Actuar, no reaccionar.

En cambio, Iñaki Piñuel⁷⁴ las divide de otra manera:

- Fase I. Identificación del problema como “mobbing” o acoso laboral.
- Fase II. Desactivación emocional.
- Fase III. Elaboración de la respuesta al acoso psicológico mediante la extroyección⁷⁵.
- Fase IV. Superación del problema e integración en la perspectiva vital de la víctima.

Actualmente, expertos en psicología han desarrollado más las consecuencias del “mobbing” y la manera de solventar la situación, de manera que las estrategias que pueden ser útiles para superar el acoso han sido reconducidas a las siguientes⁷⁶:

- Identificar el problema del “mobbing”, informándose y formándose sobre el tema.
- Documentar y registrar las conductas de acoso de que se es objeto lo antes posible.
- Hacer públicas las conductas de acoso que se reciben en la intimidad y en secreto, y comunicarlas a los compañeros, jefes, directivos, asesores, familiares y amigos.
- Llevar a cabo la desactivación emocional, evitando reaccionar con ataques.
- Controlar y canalizar la ira y el resentimiento (la ira es la aliada del acosador).

⁷³ GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, José Luís. *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Barcelona: Editorial Espasa Calpe, 2002. ISBN: 9788467000160.

⁷⁴ PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. *Mobbing, el estado de la cuestión. Todo lo que usted siempre quiso saber sobre el acoso psicológico y nadie le explicó*. Barcelona: Editorial Gestión 2000, 2008. ISBN-13: 978-8496612921.

⁷⁵ La víctima está en posición de desplegar, ante las acusaciones y táctica perversas, una respuesta basada en su autoestima, su autoconfianza y sus habilidades asertivas.

⁷⁶ MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. [disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>]

- Ser asertivo, responder a las calumnias y críticas destructivas, aunque sin pasividad ni agresividad.
- Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajador, desconfiando de las capacidades manipulativas de los acosadores.
- Evitar el aislamiento social, relacionándose socialmente y haciendo actividades de ocio.
- Evitar la autoinculpación, y si se produce utilizar mecanismos de extroyección.
- No intentar convencer o cambiar al acosador.
- No caer en la inhibición, ni en la paralización, hablar del acoso y expresar las emociones (risa, llanto) que sus conductas provoca.
- Incrementar la capacitación profesional y mantenerse actualizado, realizando cursos de formación y reciclaje.
- Solicitar ayuda médica, psicológica y legal, para diseñar el plan terapéutico con medidas de prevención, tratamiento farmacológico, baja laboral, etc., y el abordaje jurídico.
- Ignorar al acosador como forma de liberación final.

Alguna experta en “mobbing” y en todos los síntomas que provoca verse sometido a este tipo de acoso, cree que lo “indicado sería que cuando la persona comienza a sentirse física y psicológicamente mal, acuda a pedir ayuda a un profesional, ya sea a su médico de cabecera, a un psicólogo, a un psiquiatra, etc. En el proceso de recuperación y superación, lo primero que debe hacer una víctima es reconocer o identificar la situación que está sufriendo como “mobbing”, de ahí que sea vital la ayuda de un especialista. Es importante tratar los síntomas, superar los mecanismos de negación y conseguir que aquella persona sea capaz de hablar de lo que le ocurre, llegando a una adecuada comprensión intelectual. Con este primer paso realizado, ya se puede trabajar la rabia y la ira que le impiden elaborar una respuesta adecuada frente a su acosador y así, progresivamente, ir tomando el control de su vida. Con esta fase inicial trabajada, ya se podrá abordar la culpa o vergüenza que pueda manifestar, trabajando la autoestima y la autoconfianza de la persona y así encontrar una respuesta adecuada al problema; aquí es cuando la persona deja de ser víctima. Por último y muy importante

poder ser capaz de perdonar emocionalmente al acosador, para así poder liberar esa energía bloqueada y decidir libremente sobre su futuro⁷⁷”.

La víctima debe aprender a quererse y defenderse⁷⁸. Para que la persona agredida consiga superar el trauma, es necesario el apoyo de amigos y familiares y por supuesto, de un experto. Gracias a la ayuda de estos sujetos, la víctima puede volver a hacer su vida normal e incluso si se ve sometida a una situación de acoso laboral, de nuevo, puede defenderse.

Los sindicatos también deberían prestar ayuda a estas personas, mediante la elaboración de boletines y folletos para informar a los trabajadores sobre el acoso y la manera de evitarlo o afrontarlo en caso de que ocurra. Últimamente se han elaborado diferentes propuestas sindicales que favorezcan la salud de los trabajadores. Las pautas de actuación reseñables de estas propuestas son:

- La declaración contundente de las medidas a adoptar para combatir el acoso moral en el trabajo.
- Las campañas de difusión para sensibilizar y concienciar a los trabajadores sobre este fenómeno y la necesidad de evitarlo.
- La formación específica sobre el tema al margen de la dada por el empresario.
- La información dada a los trabajadores para que en caso de que se vean en una situación de acoso laboral sepan como y donde actuar.
- Garantía de que en las evaluaciones de riesgos psicosociales se evalúan los peligros de naturaleza psicológica.

⁷⁷ TRILLAS MORERA, Georgina. Psicóloga y homeópata colaboradora del Institut d'assistència psicològica i psiquiàtrica mensalus.

⁷⁸ ARRIBAS, Mercedes. *Acoso moral, un tema preocupante*. Boletín Colegio Psicólogos de Cataluña, 2001. Hoja informativa número 411.

5. La gestión empresarial del acoso moral como riesgo psicosocial emergente en distintos países.

El acoso moral en el trabajo se ha convertido en uno de los problemas más en auge dentro de la Unión Europea. Por ello, los representantes de la Unión han decidido establecer un sistema para que los Estados Miembros sean conscientes de los problemas que derivan del “mobbing” porque no existe una correcta gestión de la seguridad y salud en el trabajo⁷⁹. Existen diversas Directivas que han ido informando las directrices normativas de los países de la Unión Europea.

Algunos países de la Unión han decidido dotarse de una legislación específica en materia de acoso laboral, renovando su reglamentación e implantando medidas normativas específicas en esta materia. Estos países son Suecia, Francia y Bélgica.

Suecia es el primer país de la Unión en establecer una legislación nacional para prevenir el acoso laboral desde los principios preventivos generales. Según su ordenamiento, el empresario debe organizar el trabajo de tal manera que el acoso se pueda prevenir de manera correcta, estableciendo un código de conducta que explique todo lo relacionado con este fenómeno. En el escrito deben aparecer las medidas preventivas contra el acoso, las sanciones que se harán en caso de que se produzca y el apoyo y protección que se le dará a la víctima de este tipo de agresión.

Aparte de lo señalado en la ley, en Suecia existen una serie de buenas prácticas que han demostrado ser efectivas en el ámbito práctico de prevención del acoso⁸⁰.

Dentro del grupo de los países escandinavos que han escogido utilizar un modelo de regulación en base a sus normas, es necesario hacer mención también al caso de Finlandia, que aprobó una nueva ley que incluía el “mobbing”, la manera de evitarlo y en caso de que surgiera, como luchar contra él⁸¹.

⁷⁹ ESCUDERO MORATALLA, José Francisco. *Mobbing : análisis multidisciplinar y estrategia legal : comentarios y formularios*. Barcelona (España): Editorial Bosch, 2005. ISBN: 9788497900256.

⁸⁰ MARTÍN, Margarita y PÉREZ DE GUZMÁN, Sofía. El acoso moral en el trabajo: la construcción social de un fenómeno. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 2002, vol. 20, núm. 2. ISSN: 1131-8635.

⁸¹ LEYMANN, Heinz y GUSTAFSSON Annelie. Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, vol. 5 núm. 2, págs. 239-249. ISSN: 1359-432X.

Los países de influencia francófona han decidido incluir nueva legislación sobre el tema, aunque lo han complementado con las medidas de autocomposición de conflictos y problemas derivados del “mobbing”.

Así, por ejemplo, en Francia se ha creado un observatorio sobre estrés, en que se desarrollan cursos de formación obligatorios, realizados por médicos y otros especialistas, para empleados, cuadros intermedios y directivos, al objeto de mejorar la calidad del clima en los lugares de trabajo y en la vida social. En algunas empresas, sobretudo del sector mercantil y bancario, como consecuencia de las presiones colectivas, se ha propuesto desde la dirección un acuerdo de calidad de clima, que ya está establecido e intenta que se genere una situación de respeto y concordancia en los centros de trabajo⁸².

En Bélgica, a causa de las buenas prácticas, se ha creado una comisión de alerta que está compuesta por representantes tanto de empresarios como de trabajadores y que sirve de apoyo para las víctimas de violencia psicológica en el trabajo. La ley belga, sobre la prevención de la violencia psicológica en los lugares de trabajo que se aprobó en junio de 2002 pretende establecer que los sujetos de la situación de acoso se impliquen en la solución del problema intentando llegar a una solución conjunta.

Eso sí, el responsable de este tipo de prevención va a ser el empleador como en todo el sistema jurídico europeo⁸³.

Irlanda ha decidido no aprobar normas que regulen esta materia ya que entiende que la legislación vigente sirve para afrontar todas las controversias que pueda suscitar el acoso laboral. La norma más destacada es el Código de práctica de la Ley de Relaciones Laborales aprobado en 2002 por Orden del Ministerio de Empresa, Comercio y Empleo de la República de Irlanda. En esta ley, se da un sistema informal para resolver conflictos suscitados por el acoso laboral y también se da un sistema formal. En el sistema informal la víctima busca apoyo en otro compañero de trabajo que debe escuchar e incluso hacer de mediador entre los sujetos principales del problema. En el

⁸² GONZÁLEZ DE PATTO, R.M. El acoso moral profesional (harcèlement moral professionnel) en Francia análisis crítico y perspectivas de reforma, *Revista de Derecho Social*, 53, págs. 87-120, 2011. ISSN: 1138-8692.

⁸³ BAILLIEN, Elfi, NEYENS, Inge y DE WITTE, Hans. Task-, team- and organizational risk factors for mobbing at work: A qualitative study. http://www.beswic.be/nl/respect/nl/publications/risk_mobbing_baillien_2003/task_team_organisational.pdf

sistema formal ya se acude a una vía más seria, estableciendo la queja ante el órgano correspondiente en la empresa⁸⁴.

En Reino Unido no existe una ley específica para el acoso laboral, pero sí existe una Ley de Protección de Acoso de 1997, que regula cualquier conducta de acoso, aunque no específicamente la situación de acoso en el trabajo. En esta ley se recoge que no es necesario demostrar el hostigamiento por parte del acosador, solo con demostrar que se han dado los comportamientos incluidos en el criterio de acoso laboral al menos en dos ocasiones. También utilizan la Ley sobre los Derechos del Empleo de 1996, en la que se refleja el despido voluntario en caso de incumplimiento o agresión del empresario sobre las condiciones pactadas en el contrato⁸⁵.

Alemania plantea la resolución de los conflictos suscitados por el acoso laboral en base a la legislación ya vigente en ese país y sobre todo en las buenas prácticas. Destaca el acuerdo de calidad clima, firmado por el Grupo Empresarial Volkswagen, entre empresas y sindicatos, que tenía el fin de prevenir el acoso sexual, moral o cualquier otra forma de discriminación en el ámbito laboral, para así mejorar el ambiente de trabajo. En 1998 también se estableció el Acuerdo del teléfono verde que daba apoyo y protección a las víctimas de acoso moral en el trabajo⁸⁶.

En Italia no existe regulación específica aunque se han presentado numerosas iniciativas parlamentarias. Ha habido alguna iniciativa legislativa regional y numerosos acuerdos y convenios. la definición ofrecida es generalista y amplia. Se conceptúa el acoso moral en su art. 2, como las acciones y comportamientos discriminatorios o vejatorios prolongados en el tiempo, en el lugar de trabajo y dirigidos hacia trabajadores por cuenta ajena, públicos o privados, y realizados por el empresario o por otros compañeros, caracterizándose esta práctica como una auténtica forma de persecución psicológica o violencia moral. Únicamente en la región del Lazio se ha publicado una

⁸⁴ O'MOORE, Mona, LYNCH, Jean y DAEID, Niamh. The rates and relative risks of workplace bullying in Ireland, a country of high economic growth. *International Journal of Management and Decision Making*. 2003, vol. 4, núm 1, págs. 82-95. ISSN: 1741-5187.

⁸⁵ LEE, Deborah An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review*, vol. 20 núm. 5, págs. 593-610, 2000. ISSN: 0048-3486.

⁸⁶ NIEDL, Klaus. Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, vol. 5 núm. 2, págs. 239-249. ISSN: 1359-432X.

norma jurídica, de 14 de marzo de 2001, titulada “Disposición para prevenir y combatir el fenómeno del mobbing en el lugar de trabajo”⁸⁷.

En Dinamarca la legislación tiene un carácter supletorio, ya que tiene gran importancia la negociación colectiva puesto que ha sido quien ha regulado todo lo relacionado con la materia sobre acoso laboral. Por lo tanto, el Gobierno estableció que la manera de combatir el acoso moral en el trabajo debería fundamentarse en los acuerdos tomados por los representantes de los trabajadores con las empresas. Cabe reseñar que en 2002 el Gobierno introdujo un apartado en la normativa ministerial donde se estableció que el trabajador no podía sufrir un riesgo de deterioro mental o físico a causa del acoso moral⁸⁸.

Holanda resuelve las controversias planteadas por el “mobbing” basándose en sus normas. Por ejemplo, en el Decreto sobre las condiciones de trabajo de 1994 que apunta el deber que tiene el empresario de proteger la salud tanto física como mental de los trabajadores. Se complementa con dos recomendaciones del Consejo Común del Trabajo industrial de 1990 y 1999. En el primero se establece un mecanismo para que las víctimas puedan poner quejas en caso de sentirse acosadas, y en el segundo se establecieron códigos de conducta en las empresas⁸⁹.

En Austria en 2002 se introdujo en la legislación laboral la obligación de poner en empresas de más de 50 trabajadores a psicólogos en caso de considerarse elevados los riesgos psicosociales⁹⁰.

En Australia, su instrumento de regulación de estos conflictos es la Ley Workplace Health and Safety ACT 1995, que establece como matiz fundamental la necesidad de

⁸⁷ MUÑOZ RUIZ, Ana Belén. Accidente de trabajo y acoso moral: reflexiones al hilo de las sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Navarra de 30 de abril, 18 de mayo y 15 de junio de 2001, *Diario «La Ley»*, T.VII 2001, pág. 284. ISSN: 0211-2744.

⁸⁸ LEYMANN, Heinz y GUSTAFSSONA Annelie. Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, vol. 5 núm. 2, págs. 239-249. ISSN: 1359-432X.

⁸⁹ HUBERT, Adrienne B. y VELDHOVEN, Marc van. Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2010, vol. 10, núm. 4, págs. 415-424. ISSN: 1359-432X.

⁹⁰ NIEDL, Klaus. Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, vol. 5 núm. 2, págs. 239-249. ISSN: 1359-432X.

información-formación de empresarios y trabajadores con respecto a la organización de la empresa. En la mayoría de las empresas se han elaborado diversas guías (tanto para empresarios como para trabajadores) que ayudan a identificar las conductas de acoso moral en el trabajo y como actuar en caso de que se den. Además ofrece un amplio catálogo de recursos preventivos asistenciales para intervenir en caso de que se susciten controversias a causa del acoso laboral.

En Canadá destaca concretamente la provincia de Québec que cuenta con normativa específica sobre el acoso laboral y cabe subrayar la existencia de una figura del mediador en los conflictos suscitados⁹¹.

En conclusión, no existen modelos puros, por lo que se coordinan varias normas relacionadas con el tema tratado, combinando distintos elementos normativos de cada país.

⁹¹ CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL. Violence en milieu de travail. 1999. [disponible en: <http://www.cchst.ca/reponsesst/psychosocial/violence.html>]

6. Los representantes de los trabajadores y su tutela frente al acoso.

En base al artículo 2 de la LPRL la negociación colectiva puede desarrollar o mejorar los niveles establecidos en la Ley y en los Reglamentos sobre prevención laboral. Por lo tanto, el convenio colectivo tiene la capacidad de establecer un método de solución adecuado en caso de conflicto en función de las características concretas de la empresa.

Otro de los preceptos que cabe destacar es el artículo 40 LPRL, que indica la posibilidad que tienen trabajadores y representantes para acudir a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el caso de que consideren que las actuaciones preventivas determinadas por la empresa no son suficientes para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo.

Es necesario establecer en los convenios colectivos la sanción que se interpondrá ante un caso de acoso laboral.

Del artículo 48.2 LOI se desprende la necesidad de colaboración de los representantes de los trabajadores con los empresarios en el ámbito del acoso laboral. Al tratarse de una figura de representación que vela por los derechos e intereses de los trabajadores, se presupone que en casos de acoso lo haga con mayor motivo, porque se han vulnerado varios derechos del trabajador. Por lo tanto, se entiende que los representantes deben ejercer junto con el empresario la triple tutela frente al acoso.

Los artículos 34 LPRL y 64.7.a. ET también unen a los representantes a prestar la protección adecuada a los trabajadores, por lo tanto en varios preceptos de diferentes normas se encuentra el vínculo entre la tutela frente al acoso y la responsabilidad de los representantes de llevarla a cabo.

Las potestades de los representantes de los trabajadores se pueden congregar en dos grupos⁹²:

1. La obligación de negociar y pactar en materia de acoso.

⁹² VILCHES ARRIBAS, M.J., PÉREZ DEL RÍO, Teresa y HERNÁNDEZ CANOSA, M. *Guía de criterios y cláusulas para el tratamiento del acoso sexual y moral por razón de género en la negociación colectiva*. Madrid: Dirección General de la Mujer, 2003.

Hay que diferenciar entre la materia objeto de negociación y la forma de negociar.

a) La materia objeto de negociación: para que se establezca una protección real frente al acoso por parte de los representantes de los trabajadores es necesario que éstos aparezcan en todo el proceso de la triple tutela del empresario.

En primer lugar, para elaborar el código de buenas prácticas y luego implantarlo entre los trabajadores, explicándoles cada parte y sensibilizándolos frente al acoso. En segundo lugar, en el momento de planificación preventiva, deben aparecer para considerar los riesgos psicosociales que puedan surgir.

En tercer lugar, para negociar el protocolo sobre el acoso y todo lo relacionado con la figura del acosador y víctima. Sanción al agresor, posible reubicación de la víctima...

b) La forma de negociar: tanto los representantes como los empresarios deben actuar de buena fe, buscando en común la manera de evitar el acoso, y en caso de que las medidas preventivas no sean suficientes, establecer la protección real de la víctima.

2. La obligación de negociar y hacer cumplir lo pactado.

Una vez pactado todo lo relacionado con la materia del acoso, los representantes tienen la obligación de controlar y garantizar que el empleador va a cumplir con lo establecido en el protocolo en estos casos y además, en base a la ley, tendrán que tomar una serie de medidas preestablecidas por distintos preceptos normativos.

En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en sus artículos 34.2 y 36.d y en el artículo 48.2 de la LOI se establece la obligación de los representantes de informar a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de los que tuvieren conocimiento y que pudieran propiciar una situación de acoso. En el artículo 64.7.a ET se implanta la obligación de los representantes de vigilar y hacer cumplir la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

En conclusión, los representantes tienen una doble responsabilidad frente a la materia del acoso laboral: negociar para la correcta implantación de un mecanismo que ampare las situaciones de acoso laboral y la vigilancia de que ese instrumento se utiliza de la manera correcta.

Aparte de las potestades citadas anteriormente, es necesario que el convenio regule un procedimiento para que el trabajador tenga la posibilidad de plantear quejas sobre el acoso moral o sobre faltas que puedan llegar a considerarse acoso, con independencia

del puesto que ocupe en la empresa. Para ello será necesaria la creación de órganos propios de tutela en los cuales los representantes de los trabajadores tengan un papel principal para que estos no se sientan desamparados ante una situación de acoso, además de crear una comisión de investigación para la resolución efectiva de estos tipos de casos.

Es necesaria una mayor sensibilización sobre el acoso laboral en nuestra sociedad, por lo que las organizaciones sindicales juegan un papel importante, con la obligación de popularizar los códigos de conducta y estándares morales y así concienciar a las personas del correcto comportamiento en el entorno laboral.

La formación a recibir por los representantes de los trabajadores es proporcional a la intensidad de las competencias que se les atribuyan. Por tanto, estos deben formarse para saber explicar a los trabajadores la política de prevención establecida en la empresa, la extinción de la violencia en los centros de trabajo y crear un clima laboral basado en el respeto e igualdad entre trabajadores. Los representantes de los trabajadores junto con los representantes de los empresarios deben crear una política contra la violencia en los lugares comunes de trabajo y determinar en ella el protocolo a seguir en caso de que se dé la situación de acoso laboral⁹³.

En esta política habrá de incluirse un programa de salud y seguridad en la que se incluirán unos compromisos de gestión y de participación de los trabajadores en la identificación del riesgo, formación en seguridad, salud y prevención del peligro, vigilancia e información.

Para que la política de prevención sea eficaz ha de aplicarse a todos los estamentos de la empresa, sin importar el puesto que tenga el agresor o la víctima. Debe establecerse en la empresa la práctica de la “no violencia”, prohibiendo todo lo relacionado con ella.

⁹³ AGRA VIFORCOS, Beatriz, FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Roberto y TASCÓN LÓPEZ, Rodrigo. *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*. España: Editorial Laborum, 2004. ISBN: 84-95863-44-8.

Algunos de los comités de empresa con mayor representación⁹⁴ a nivel nacional han decidido establecer distintos protocolos contra el acoso moral en el trabajo en diferentes convenios de empresa.

En dichos convenios colectivos se decidió incluir temas relativos a la propia cultura del trabajo, introducir un enfoque imparcial y con conocimiento de causa, y abarcar las dificultades relacionadas con las denuncias, la investigación de las quejas, etc.

El protocolo decidió incluirse como una parte de la gestión eficaz de los recursos humanos. La redacción se hizo entre los representantes de los sindicatos y la Comisión que estableció la empresa, en la que se incluyó a toda la plantilla.

El convenio sobre cultura del trabajo incluye los elementos y principios siguientes:

- Es aplicable a todo el personal (directivos, ejecutivos, trabajadores manuales y especializados).
- La posición en la empresa y la situación personal de los infractores son irrelevantes, al igual que en el caso de la víctima.
- Cada empleado tiene el deber de respetar la personalidad y la dignidad de todos los demás trabajadores.
- Cada empleado tiene derecho a que se respete su personalidad y dignidad.
- Abarca el acoso sexual, el acoso psicológico y la discriminación.
- Establece las normas de comportamiento que se consideran contrarias a las obligaciones contractuales y que, por tanto, son asuntos disciplinarios (que además pueden constituir motivos para iniciar un proceso contencioso o penal).
- En el texto se especifica el significado de expresiones y definiciones de las normas de conducta prohibidas, en consonancia con las definiciones contenidas en las directrices pertinentes de la Unión Europea.
- Establece los procedimientos que deben seguirse en el caso de que se presente una queja o se cometa una infracción:
 - procedimiento informal (acción personal por parte de la víctima);
 - procedimiento formal (en aquellos casos en que la acción anterior no surta efecto o no sea factible).

⁹⁴ Unión General de Trabajadores.
(http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/doc_interes/buenaspracticas/acoso_0002.pdf)

- La víctima podrá solicitar a los interlocutores mencionados más arriba (dirección, sindicato, Comisión para la igualdad de oportunidades o Departamento de Recursos Humanos) ayuda para dirigirse a la Comisión de cultura del trabajo.
- El convenio establece una Comisión de cultura del trabajo, un organismo formado por personas ajenas a la empresa que no guardan ninguna relación con la jerarquía y que no son susceptibles de ser influenciados.
- La Comisión de cultura del trabajo es un órgano mixto (tres de sus miembros son nombrados por la empresa y otros tres por el sindicato) y designa a un magistrado jubilado (un juez o funcionario público) como su presidente y séptimo miembro.
- La Comisión de cultura del trabajo actúa de acuerdo con su propio reglamento; decide en cada caso particular cuándo se reúne, y toma sus decisiones por mayoría.
- La Comisión para la igualdad de oportunidades, que es independiente y mixta, realiza un seguimiento de la aplicación del convenio.
- El convenio no incluye ninguna disposición sobre su financiación, pero sí establece el desarrollo de políticas de información y de formación.

Los sindicatos tienen que publicitar de manera extensa todo su conocimiento con lo relacionado con el acoso moral en el trabajo tienen un papel muy importante que cumplir en la propagación del conocimiento sobre el acoso moral en el trabajo.

Además al llevar a cabo la difusión de la información sobre el acoso laboral también afectará a las personas que lo ejercen o son cómplices de quienes lo ejercen ya que sabrán que está prohibido y que pueden ser castigados por ello, y los cómplices pueden incluso incitar al acosador a que abandone su actitud.

Además de divulgar información a todos los trabajadores, el sindicato debe dar formación específica a sus representantes para que puedan difundir información en su ámbito concreto, actuar a través de la negociación colectiva en la prevención del acoso en la empresa o institución, y actuar frente a los casos concretos.

Una labor fundamental de los sindicatos será la identificación y fusión de las características del acoso, estableciendo las pautas para descubrirlo y las consecuencias que tiene.

Al tener identificadas las situaciones de acoso laboral, el sindicato tendrá la posibilidad de establecer la organización para evitar el acoso dentro de una normativa nueva o modificando una que ya existe.

Otra de las funciones del sindicato será conseguir que la dirección firme un compromiso para erradicar el acoso moral en el trabajo, dentro de la negociación del convenio colectivo. En la negociación colectiva debemos intentar conseguir el compromiso de la dirección de la empresa o institución para la erradicación del acoso en dicho ámbito. En el convenio también sería conveniente añadir los métodos de resolución positiva de los problemas laborales que nazcan (intentando evitar la vía judicial).

También deberá incluirse un sistema de denuncia y abordaje rápido, reservado y eficaz para que las situaciones de acoso que se produzcan se resuelvan de manera inmediata, e incluso se pueda detectar el “mobbing” en sus primeras fases para así evitar consecuencias peores.

CONCLUSIONES.

Tras establecer unos objetivos de trabajo y haber desarrollado el estudio entorno a esos puntos, las conclusiones que se extraen del trabajo son:

Primera. El acoso moral en el trabajo constituye uno de los riesgos psicosociales que mayor repercusión ha presentado en los sistemas modernos de relaciones laborales. Frente a la opción de otros ordenamientos cercanos por regular en su normativa esta realidad presente en los centros de trabajo, el ordenamiento jurídico español ha optado por no establecer una definición legal sobre este concepto.

Tal circunstancia ha llevado a los operadores jurídicos a proteger a las víctimas frente a las consecuencias de esta lacra social, reconduciendo las soluciones a categorías generales del Derecho cuya finalidad radica en ordenar otras realidades distintas.

Segunda. La ausencia de una noción legal del acoso moral en el trabajo ha conllevado la existencia de un amplio número de definiciones por parte de la doctrina científica, ninguna de ellas aceptada con carácter general por todos los autores. En España han tenido que ser los tribunales de justicia los que hayan tenido que construir los elementos principales del acoso moral en el trabajo, destacando que se trata de una conducta repetida y reiterada en el tiempo con actos continuados al menos dos o tres veces por semana durante un periodo de seis meses, cuya finalidad consiste en humillar y atentar contra la dignidad de la víctima, de manera que el hostigador tenga una intencionalidad lesiva y además desarrolle sus comportamientos en un contexto socio-laboral.

Tercera. Una de las características principales del acoso moral en el trabajo es la heterogeneidad de instrumentos que pueden ser utilizados para alcanzar el fin último de sometimiento de la víctima. Así, por destacar los más habituales, pueden consistir en la manipulación de la comunicación, en el aislamiento de la víctima, en la desacreditación tanto personal como profesional del sujeto hostigado, en la modificación de las condiciones laborales para hacer creer a los demás que la víctima no está capacitada para desarrollar su desempeño profesional (ordenándole tareas de inferior o superior categoría a su cualificación profesional), en la creación de conflictos de rol y en la comisión de injusticias.

Cuarta. La psicología ha tratado de describir los perfiles de acosador y acosado, consiguiendo establecer una serie de características comunes a ambos sujetos.

En cuanto al primero de ellos, se ha descrito como una persona fría, con necesidad de manipular y controlar a los demás, que se cree superior al resto de sus compañeros y que, normalmente, es mediocre e inseguro en su prestación de servicios, lo que le lleva a considerar que cualquier compañero de trabajo que no esté bajo su dominio puede ser un posible rival y por tanto necesita eliminarlo a fin de que no le haga sombra.

En relación con la víctima, cualquiera puede ser objeto de acoso moral en especial por los denominados acosadores patológicos, pues únicamente es necesario ser percibido como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del “mobbing”. Además, suelen ser personas profesionalmente válidas y que son vistas por los demás como una amenaza para su progresión en la empresa.

Quinta. Como ha destacado alguno de los autores españoles más relevantes en esta materia, los comportamientos vinculados al acoso laboral pueden ser esquematizados en las siguientes cinco fases: fase de incidentes críticos en la cual una relación hasta ese momento normal cambia a una relación de naturaleza conflictiva, lo que descoloca a la víctima; fase de acoso y estigmatización en la cual el hostigador despliega todas sus armas de manera continua y paulatina con el fin de atentar contra la dignidad de la víctima; fase de intervención de la dirección, en la cual los responsables de la empresa actúan poniéndose normalmente del lado del acosador y haciendo creer a la víctima que es la culpable de tanto conflicto y disputa; fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto, los cuales suelen llegar tarde y no suelen ofrecer el diagnóstico correcto a la víctima, sino que en muchas ocasiones amplían las consecuencias del acoso al no poder decirles realmente lo que tienen; finalmente, fase de salida o exclusión de la organización, pues la víctima impotente ante la falta de soluciones por parte de la empresa entra en una espiral de bajas continuas lo que al final provoca habitualmente su salida de la empresa, ya sea por abandono, dimisión o despido cuando no, en aquellos casos más graves, con soluciones más trágicas como el suicidio.

Sexta. Los dos tipos de acoso más habituales en el marco laboral son el vertical y el horizontal, atendiendo a la posición jerárquica que las partes implicadas ocupan en la empresa. El “mobbing” será vertical cuando es realizado por trabajadores con distinto nivel jerárquico en el organigrama empresarial, siendo descendente si el acosador es un

superior y la víctima un subordinado y ascendente si los hostigadores son subordinados (pues normalmente aquí la conducta es colectiva y no individual) y la víctima un superior.

Séptima. Las vías para minimizar las consecuencias del acoso moral en el trabajo en el ordenamiento jurídico español son variadas y abarcan desde la tutela reparadora hasta la vía represora. Pero sin lugar a dudas la protección más eficaz para las víctimas se encuentra en la utilización de mecanismos preventivos por parte de las empresas con el fin de evitar posibles conductas como las descritas en su seno.

En este sentido, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga al empresario a proteger al trabajador frente a todos los riesgos existentes en el ámbito de la actividad productiva incluyendo no solamente los físicos, químicos o biológicos, sino también los psicosociales o relacionales. De esta manera el empleador deberá tener en cuenta estos riesgos a la hora de realizar la correspondiente evaluación y, en caso de que alguna de las conductas descritas tengan lugar durante el tiempo y lugar de trabajo, habrá de poner todas las herramientas a su alcance con el fin de proteger a los sujetos acosados.

Octava. Una de las herramientas que se ha considerado como más adecuada para prevenir el acoso moral en el trabajo es la implantación dentro de la empresa de protocolos internos destinados a investigar y poner fin a las conductas hostigadoras. En los mismos, deben jugar un papel fundamental los representantes unitarios y sindicales de los trabajadores, no solo en el momento de su negociación sino sobretodo a la hora de ponerlos en práctica, asesorando a los trabajadores y velando por su cumplimiento. Para un óptimo funcionamiento de los mismos se recomienda que quienes investigan los hechos y proponen las soluciones sean sujetos bien formados e imparciales que den la confianza suficiente a las partes implicadas.

En definitiva, el acoso moral en el trabajo constituye una realidad ampliamente analizada en el ordenamiento jurídico español desde comienzos de este siglo, pero a la cual no se ha conseguido dar una solución adecuada a pesar de los esfuerzos doctrinales y jurisprudenciales por ponerle fin. Es más, la crisis económica actual ha supuesto un retroceso en la lucha frente al acoso moral, como consecuencia del empeoramiento de las condiciones bajo las cuales los empleados realizan su quehacer productivo. Quizás este sea el momento de demandar del legislador español una respuesta legislativa ágil y adecuada que pueda paliar los efectos y consecuencias de este grave problema laboral.

BIBLIOGRAFÍA.

- AGRA VIFORCOS, Beatriz, FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Roberto y TASCÓN LÓPEZ, Rodrigo. *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*. Murcia: Editorial Laborum, 2004. ISBN: 84-95863-44-8.
- ARRIBAS, Mercedes. Acoso moral, un tema preocupante. *Boletín Colegio Psicólogos de Cataluña*, 2001. Hoja informativa número 411. ISSN: 0214 – 7823.
- AUSFELDER, Trude. *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Editorial Océano, 2002. ISBN: 84-7556-148-9.
- BAILLIEN, Elfi, NEYENS, Inge y DE WITTE, Hans. Task-, team- and organizational risk factors for mobbing at work: A qualitative study. http://www.beswic.be/nl/respect/nl/publications/risk_mobbing_baillien_2003/task_team_organisational.pdf
- BALLESTER PASTOR, María Amparo. *Guía sobre el acoso moral en el trabajo*. España: Editorial Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, 2006. [disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/portal/c/document_library/get_file?uuid=48959ff8-06b9-4678-96ff-c9bb7b9f283b&groupId=10128]
- CASTELLÁ Teresa, FERNANDEZ Loly, GARCÍA Nuria, LÁZARA Miguel, LLORENS Clara, MENÉNDEZ María Y MONCADA Salvador. *Guía del delegado y delegada de prevención*. [19/08/2014] [disponible en: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>]
- CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL. Violence en milieu de travail. 1999. [disponible en: <http://www.cchst.ca/reponsesst/psychosocial/violence.html>]
- CORREA CARRASCO, Manuel: *El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo*. Navarra: Editorial Aranzadi, 2006. ISBN: 84-9767-664-5.
- DUNCAN, Chappell y DI MARTINO, Vittorio. *Violence at work*. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 1998. ISBN 92-2-110335-8.
- ESCUDERO MORATALLA, José Francisco. *Mobbing : análisis multidisciplinar y estrategia legal : comentarios y formularios*. Barcelona: Editorial Bosch, 2005. ISBN: 9788497900256.

- FABREGAT MONFORT, Gemma. *La obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral en la empresa. La concreta obligación empresarial frente al acoso en su empresa: ámbito objetivo y subjetivo*. Albacete: Editorial Bomarzo, 2002. ISBN: 9788496721746.
- GAMONAL, Sergio y PRADO, Pamela. *El mobbing o acoso moral laboral*. Barcelona: Editorial Legal publishing (lexisnexis), 2006. ISBN: 9562386643.
- GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, José Luis. *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Barcelona: Editorial Espasa Calpe, 2002. ISBN: 9788467000160.
- GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, José Luis. Nosología psiquiátrica del estrés. *Psiquis*, 2001, núm. 22, págs. 1-7. ISSN: 117-129. 20.
- GONZÁLEZ DE PATTO, R.M. El acoso moral profesional (harcelement moral professionnel) en Francia análisis crítico y perspectivas de reforma, *Revista de Derecho Social*, 53, págs. 87-120, 2011. ISSN: 1138-8692.
- GONZÁLEZ PONDAL, Tomás. *Mobbing. El acoso psicológico en el ámbito laboral*. Segunda Edición. Montevideo: Editorial B de F Ltda. 2012. ISBN: 978-9974-676-41-1.
- HIRIGOYEN, Marie-France: *El acoso moral en el trabajo: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Editorial Paidós, 1999. ISBN: 9788449329067.
- HUBERT, Adrienne B. y VELDHOVEN, Marc van. Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2010, vol. 10, núm. 4, págs. 415-424. ISSN: 1359-432X.
- LEE, Deborah An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review*, vol. 20 núm. 5, págs. 593-610, 2000. ISSN: 0048-3486.
- LEYMANN, Heinz. *La persécution au travail*. París: Editorial Le Seuil, 1996. ISBN: 9782020220682.
- LEYMANN, Heinz. Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal en el Trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996, núm. 5(2). ISSN: 1359-432X.
- LEYMANN, Heinz y GUSTAFSSONA Annelie. Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders *European Journal of Work and*

Organizational Psychology, 1996, vol. 5 núm. 2, págs. 239-249. ISSN: 1359-432X.

- LLORENS, Susana, SALANOVA, Marisa y MARTÍNEZ, Isabel María. Psicología ocupacional positiva: concepto y metodología para su evaluación. En: TOUS, Jordi, CARRIÓN, María Ángeles y LÓPEZ-BARÓN, Francisco. *Promoción de la salud ocupacional*. Barcelona: Editorial AEPa, 2008. ISBN: 978-84-612-3624-4.
- LÓPEZ CABARCOS, María Ángeles. *Mobbing: cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Editorial Pirámide, 2003. ISBN: 84-368-1834-2.
- LÓPEZ GARCÍA SILVA, J. A. y CAMPS DEL SAZ, P. Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral. *Mapfre Medicina*. Vol. 10, nº 4, 1999 ; p. 253-260. Número de control: MAP20071501699.
- MANEIRO VÁZQUEZ, Yolanda y MIRANDA BOTO, José María. Las obligaciones de la empresa en materia de acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo: los protocolos antiacoso. En: VELASCO PORTERO, María Teresa. *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo. Guía para la empresa y las personas trabajadoras*. Madrid: Editorial Tecnos, 2010. ISBN: 978-84-309-5059-1.
- MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. [disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>]
- MARTÍN, Margarita y PÉREZ DE GUZMÁN, Sofía. El acoso moral en el trabajo: la construcción social de un fenómeno. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 2002, vol. 20, núm. 2. ISSN: 1131-8635.
- MARTOS, Ana. *¡No puedo más! Las mil caras del maltrato psicológico*. Madrid: Editorial S.A. Mcgraw-Hill / Interamericana de España, 2003. ISBN: 9788448138387
- MUÑOZ RUIZ, Ana Belén. Accidente de trabajo y acoso moral: reflexiones al hilo de las sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Navarra de 30 de abril, 18 de mayo y 15 de junio de 2001, *Diario «La Ley»*, T.VII 2001, pág. 284. ISSN: 0211-2744.

- NIEDL, Klaus. Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996, vol. 5 núm. 2, págs. 239-249. ISSN: 1359-432X.
- OIT. *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. [19/08/2014] [disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf]
- OLIVER, Isabel, ORBEA, José Ignacio, LLORENS, Susana, MARTÍNEZ, Isabel María y SALANOVA, Marisa. Supuestos de acción por un servicio de prevención: acoso laboral. En: MARCOS, Juan Ignacio y VELÁZQUEZ, Manuel. *Casos reales de Violencia y Acoso en el Trabajo. Análisis interdisciplinar de las sentencias más relevantes*. Bilbao: Editorial Lettera Publicaciones, 2010. ISBN: 97884936410-6-1.
- O'MOORE, Mona, LYNCH, Jean y DAEID, Niamh. The rates and relative risks of workplace bullying in Ireland, a country of high economic growth. *International Journal of Management and Decision Making*. 2003, vol. 4, núm 1, págs. 82-95. ISSN: 1741-5187.
- PADIAL ORTIZ, Olga y DE LA IGLESIA MARÍ, Margarita. El Mobbing como enfermedad del trabajo. *Lan Harremanak: Revista de Relaciones Laborales*. 2002, volumen 2, número 7, páginas 231-240.
- PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. *Mobbing, el estado de la cuestión. Todo lo que usted siempre quiso saber sobre el acoso psicológico y nadie le explicó*. Barcelona: Editorial Gestión 2000, 2008. ISBN-13: 978-8496612921.
- RODRÍGUEZ, Nora. *Mobbing. Vencer el acoso moral*. Barcelona: Editorial Planeta, 2002. ISBN: 9788408042679.
- RODRÍGUEZ LÓPEZ, Pedro. *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Editorial Dijusa, 2004. ISBN:9788495748485.
- ROJO, José Vicente y CERVERA, Ana María. *Mobbing o acoso laboral*. Madrid: Editorial Tebar, 2005. ISBN: 9788473602167.
- RUBIO DE MEDINA, María Dolores. Los conceptos de acoso laboral (mobbing), acoso sexual y acoso por razón de sexo y su relación con la igualdad de oportunidades. En: María Teresa VELASCO PORTERO. *Mobbing, acoso*

laboral y acoso por razón de sexo. Guía para la empresa y las personas trabajadoras. Madrid: Editorial Tecnos, 2010. ISBN: 978-84-309-5059-1.

- SALANOVA, Marisa, CIFRÉ, Eva, MARTÍNEZ, Isabel María y LLORENS, Susana. *Caso a caso en la prevención de los riesgos psicosociales. Metodología WONT para una organización saludable*. Bilbao: Editorial Lettera Publicaciones, 2007. ISBN: 978-84-611-7426-3.
- SERRANO OLIVARES, Raquel. *El acoso moral en el trabajo*. España: Consejo Económico y Social, 2005. ISBN: 9788481882346.
- VALLEJO DA COSTA, Ruth. *Riesgos psicosociales: prevención, reparación y tutela sancionadora*. Navarra: Editorial Thomson Aranzadi, 2005. ISBN: 978-84-9767-486-7.
- VILCHES ARRIBAS, M.J., PÉREZ DEL RÍO, Teresa y HERNÁNDEZ CANOSA, M. *Guía de criterios y cláusulas para el tratamiento del acoso sexual y moral por razón de género en la negociación colectiva*. Madrid: Dirección General de la Mujer, 2003.