

APARTADO IV

ASPECTOS MÉDICO-PSICOLÓGICOS

LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN ANTE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO: DIAGNÓSTICO Y PREVENCIÓN

MARIA REYES NÚÑEZ

Diplomada y Doctorada en Medicina del trabajo

ABSTRACT

■ *Para evitar la excesiva judicialización de las relaciones laborales y el impresionante número de víctimas de acoso moral en el trabajo, es necesario implantar medidas preventivas. Los Servicios de prevención, ayudados por los sindicatos e inspección de trabajo deberían ser los actores principales de la prevención del acoso. Pero la realidad en nuestro país es bien distinta; mientras en otros países el papel de los médicos del trabajo es fundamental, aunque mejorable, como así lo han reconocido políticos, legisladores y expertos, en España no cuentan con medidas suficientes que garanticen su independencia profesional, por lo que no pueden, ni quieren, involucrarse.*

Para conseguir la eficacia de nuestros Servicios de Prevención, tanto Propios como Ajenos, hay que protegerlos primero, y exigirles posteriormente que asuman sus responsabilidades.

■ *Lan-harremanak eta laneko jazarpen moralaren biktima direnen kopuru izugarria epai-munduari gehiegi lot ez dakizkion, beharrezkoa da prebentzio-neurriak ezartzea. Prebentzio-zerbitzuek izan beharko lukete jardule nagusi, sindikatuak eta lan-ikuskatzailetzak lagun dituztela, jazarpenaren prebentzioan. Gure Herriko errealitatea, ordez, ondo ezberdina da; beste herri batzuetan laneko medikuen zeregina,*

politikariek, legegileek eta adituek onartu dutenez, hobegarria bai, baina funtsezkoa den bitartean, Espainian ez dauzkate independentzia profesionala bermatzeko beharrezko dituzten neurriak eta, gauzak horrela, ezin dute eta ez dute tartean sartu nahi.

Gure Prebentzio-Zerbitzuak eraginkorrak izango badira, bai Norberarenak eta bai Inorenak ere, lehendabizi babestu egin behar ditugu eta gero exijituko zaie erantzukizunak beregana ditzaten.

■ *To avoid the excessive judicialization of labour relations and the disturbing number of victims of moral harassment at work, it is necessary to establish preventive measures. The prevention Services, helped by the trade unions and the work inspectorate, should be the main protagonists in the prevention of harassment. But the reality in our Country is quite different; while in other countries the role of work doctors is fundamental, although it can be improved, as politicians, legislators and experts have recognised, in Spain they do not have sufficient measures to guarantee their professional independence, and therefore are not able, or do not want, to get involved.*

To achieve the efficiency of our Prevention Services, both our own and those of others, we must first protect them and then demand that they assume their responsibilities.

Definición y criterios diagnósticos del *mobbing*

A principios de los años 80, Heinz Leymann, doctor en Psicología del Trabajo, profesor de la Universidad de Estocolmo, comenzó a notar el sufrimiento de ciertos trabajadores y decidió investigar las causas de su malestar; unos años más tarde llegó a sus manos el diario de una mujer de 50 años que acababa de suicidarse. En su diario, esta trabajadora anotaba día a día el infierno profesional que iba sufriendo hasta que no encontrando otra salida se suicidó.

El profesor Leymann¹ fue un pionero que sacó a la luz un proceso de destrucción que se producía en el mundo del trabajo. Para hacerlo creíble tuvo que llevar a cabo estudios estadísticos con normas muy precisas y algo rígidas; por lo que tras efectuar más de 300 entrevistas a trabajadores que habían sufrido este proceso durante largo tiempo, definió que había *mobbing* cuando *uno o varios de los 45 comportamientos hostiles descritos en su LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) se repetían al menos una vez a la semana, durante un tiempo mínimo de medio año.*

Esta definición, que recoge el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en su NTP 476-1998², es demasiado restrictiva. El propio Leymann reconoce que cuando analizó el *mobbing* que se desarrollaba en medios políticos, la periodicidad era «al menos una vez al mes»; al estudiar en profundidad la causa de que no hubiera comportamientos hostiles una vez a la semana, descubrió que los representantes políticos sólo se reunían una vez al mes.

Las 45 conductas constitutivas de *mobbing*, según el profesor Leymann

1. *Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese*

- El superior jerárquico no permite que se exprese la víctima.
- Se le interrumpe constantemente.
- Los compañeros no le dejan expresarse.
- Sus compañeros le critican, le recriminan.

¹ Heinz Leymann. *Mobbing, la persécution au travail*, Seuil, Paris 1996

² Nota técnica de Prevención 476-1998 Instituto Nacional de Seguridad e Higiene

- Critican el trabajo de la víctima.
- Critican su vida privada.
- Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.
- Le amenazan verbalmente.
- Le amenazan por escrito.
- Evitan todo contacto visual.
- Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros.

2. *Aislamiento de la víctima*

- No hablarle.
- No dejarle que hable.
- Designarle un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros.
- Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra.
- Negar la presencia física de la víctima.

3. *Descrédito de la víctima frente a sus compañeros*

- Murmurar o calumniarle.
- Lanzar rumores sobre ella.
- Ridiculizarla o reírse de ella.
- Intentar que parezca una enferma mental.
- Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.
- Burlarse de sus dolencias o minusvalías.
- Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle.
- Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.
- Burlarse de su vida privada.
- Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad.
- Darle trabajos humillantes.
- Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima.
- Injuriarle con términos obscenos o degradantes.
- Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).

4. *Desacreditar el trabajo de la víctima*

- No confiarle ninguna tarea.
- Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna.
- Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles.

- Darle tareas muy inferiores a sus competencias.
- Darle incesantemente tareas nuevas.
- Hacerle realizar trabajos humillantes.
- Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia.

5. *Comprometer la salud de la víctima*

- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Amenazarle físicamente.
- Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia.
- Agredirle físicamente.
- Ocasionalle gastos a la víctima, para perjudicarle.
- Ocasionalle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo.
- Agredir sexualmente a la víctima.

Estos comportamientos hostiles no son muy significativos; es su repetición y su intencionalidad más o menos consciente de hacer daño a una persona en concreto, lo que constituye el acoso moral.

Marie-France Hirigoyen con su primer libro³, gracias al éxito mediático, difunde el concepto de acoso moral y lo define como «*Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta por su repetición o su sistematización a la dignidad o a la integridad psíquica o física de un trabajador, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo*».

Aunque sabemos que el mundo del trabajo puede generar gran sufrimiento, no todo ello es acoso moral, por lo que para evitar banalizar estas conductas, debemos distinguirlas de otras problemáticas laborales:

• *Estrés laboral*

Aumento de las demandas o presión en el trabajo, con poco control o recursos para satisfacer esas demandas, que se modulan con el apoyo social tanto de los compañeros en forma de solidaridad, como de los superiores con recompensas, gratificaciones, promoción...

Un ambiente estresante es un caldo de cultivo para que florezcan conductas de acoso; pero falta la intencionalidad de destruir a alguien y lo que se pretende suele ser un aumento de la productividad. A veces lo que subyace tras el estrés

³ Marie-France Hirigoyen. *Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien* 1998 Paris (traducción al español *El acoso moral en la vida cotidiana*. Paidós 1999)

propiciado por la empresa, es una mala política de aumentar la productividad y como fenómeno secundario, a aquel trabajador que no da la talla, se le acosa para eliminarlo (acoso estratégico).

En el caso del estrés, el descanso suele ser reparador, pero en el acoso moral la humillación, la vergüenza, la injusticia... no permiten olvidar los hechos y el descanso no es la solución, por lo menos no la principal.

- *Mala resolución de conflictos*

Los conflictos son normales en una colectividad. Si se saben solucionar pueden servir, incluso, para poner en cuestión malos hábitos adquiridos y mejorar. Pero las empresas los temen, porque dan mala imagen y por ello tienden a ahogarlos, pervirtiendo el conflicto y degenerando, en muchas ocasiones, hacia acoso moral. En vez de buscar un mediador, se le manda al acosado al médico o se le elimina laboralmente... pero el conflicto no se resuelve y si el problema está en un acosador, habrá una nueva víctima, luego otra...

- *Maltrato empresarial*

Son comportamientos tiránicos de ciertos dirigentes contra todos los trabajadores, aunque si encuentran a alguien débil, aislado o que se le enfrenta («alguien que se significa») se puede pasar muy fácilmente al acoso.

La prevención del *mobbing* en otros países europeos

Como hemos visto, el *mobbing*, acoso moral en el trabajo o acoso psicológico, no es una enfermedad, sino una serie de conductas inaceptables en una sociedad respetuosa de los derechos humanos, que pueden causar graves daños psicológicos, físicos o profesionales. Por ello hay que actuar cuando sólo es un problema, pues como decía el profesor Leymann, todo acoso se puede neutralizar, sólo se necesita a alguien con poder y deseos de actuar para que el acoso finalice sin producir víctimas.

Previa a la Ley de Modernización Social del 17 de Enero de 2002 que materializó la legislación laboral y penal contra el acoso moral en Francia, el Consejo Económico y Social⁴ elaboró un informe donde se afirmaba que *aunque, en ocasiones, han sido psiquiatras, psicólogos y otros profesionales alejados del mundo de la empresa los que han mostrado el camino para concienciar, prevenir y tratar este nuevo riesgo laboral, ahora le corresponde a los actores internos de las empresas el poner en*

⁴ Conseil économique et social du 11 avril 2001; <http://www.conseil-economique-et-social.fr>

marcha los mecanismos que impidan el desarrollo de estas prácticas de acoso laboral, ayudados por instancias reguladoras como la Ley y la fundamental tarea de los Inspectores de Trabajo. Sólo deberíamos tener que recurrir a la Justicia cuando las pruebas del delito son evidentes y la destrucción de la víctima ya se ha producido, para la reparación, indemnización y sanción a los agresores.

Todo el mundo está de acuerdo en que hay que actuar en los primeros estadios del acoso, en la prevención y dentro de la empresa pero, ¿cómo? Hasta ahora tenemos a 3 países que han legislado en este sentido:

- **Suecia**

Adoptó en Septiembre de 1993 un reglamento⁵ sobre el acoso moral donde declara que el empresario tiene la obligación de organizar el trabajo previniendo el acoso moral con una detección precoz, actuando sobre el caldo de cultivo del *mobbing* (prevención primaria); en caso de aparición de casos de *mobbing* debe adoptar medidas correctoras, apoyar y tratar a las víctimas.

- **Francia**

No desarrolla demasiado la política de prevención, pero sienta las bases para que cada empresa ponga en marcha los mecanismos correspondientes. Sitúa a los médicos del trabajo como ejes de la prevención; fundamentalmente porque en Francia estos médicos están especialmente protegidos contra las posibles represalias de sus empresarios⁶:

- No se les puede despedir sin el visto bueno de la Inspección de Trabajo.
- Están exentos del deber de obediencia a la empresa, en lo que a sus funciones se refiere.
- Tienen que dar cuentas de sus actos a sus autoridades laborales y a los trabajadores.

Para ayudar a estos profesionales permiten que se vayan incorporando otros técnicos a los llamados Servicios de salud en el Trabajo, pero antes quieren elaborar un decreto que garantice su independencia profesional. Pueden proponer cambios de puesto de trabajo a la víctima y el empresario debe aceptarlos o en caso contrario justificar el desacuerdo ante Inspección de Trabajo. Se establecen procesos de mediación, donde puede acudir la víctima o el agresor. Son mediadores externos oficiales que aunque no tienen competencias para imponer su criterio, su opinión es válida judicialmente en caso de no llegar a acuerdos amistosos.

⁵ Victimization at work; http://www.av.se/english/legislation/afs/eng_9317.pdf

⁶ Association Santé et Médecine du travail. *Des medecins du travail prennent la parole. Un metier en débat*. Siros 2000.

- **Bélgica**

La Ley belga de 11 de Junio de 2002, relativa a la protección contra la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo, dispone las medidas preventivas para evitar estos comportamientos violentos; el acoso ya fue tipificado como delito desde la modificación del Código Penal de octubre de 1998, pero les faltaban unas disposiciones legales que legitimara el plan de prevención.

Se crea la *persona de confianza*, obligatoria en todas la empresas⁷; esta persona puede ser un miembro del personal de la empresa o una persona exterior, aunque consideran preferible que sea un miembro de la empresa, sobre todo si el consejero de prevención es de un servicio externo, porque tendrá un mejor conocimiento de la empresa. Esta persona es designada por el empresario después de haber obtenido el acuerdo del Comité de Empresa. Dentro de sus funciones está la de ayudar al consejero de prevención en los casos de acoso moral, sexual o violencia detectada en la empresa.

- *Consejero en Prevención*

Además de la persona de confianza, toda empresa contará con un consejero en prevención que será externo o interno según el número de trabajadores. Este consejero debe estar especializado en los aspectos psicosociales del trabajo y no será el médico del Servicio de prevención (puede haber conflicto de rol si el médico tiene que calificar de inapto a la víctima de acoso, si detecta que existe un grave riesgo para su salud).

Es tan importante para solucionar el acoso, que los trabajadores tengan una total confianza en la persona designada, que la Ley prevé que el empresario debe obtener el acuerdo previo del Comité de Empresa y en caso contrario tiene que buscar un consejero en prevención de un servicio externo a la empresa; naturalmente, como en la Ley francesa, (y posiblemente en cualquiera que no quiera hacer un uso perverso de la Ley) se especifica que *«para que el consejero en prevención pueda cumplir sus funciones con toda independencia frente al empresario y a los trabajadores, nos parece indispensable acordarle una protección jurídica particular que será objeto de un proyecto de Ley distinto»*.

Las funciones fundamentales de este consejero son:

- Colabora en el análisis y evaluación de riesgos de la empresa
- Estudia los casos de acoso moral, sexual o violencia y propone al empresario medidas correctoras para poner fin a estas conductas.

⁷ Laurent Vogel. Harcèlement moral et législation. BTS newsletter n.º 19-20-septembre 2002.

- Si el empresario no reacciona y no corrige las deficiencias, el consejero en prevención debe llamar a la Inspección de Trabajo, incluso contra la voluntad del empresario (siempre que la víctima esté de acuerdo).

Esta Ley privilegia la solución amistosa dentro de la empresa y anima a la conciliación por medio del consejero en prevención, específicamente competente en la psicología del trabajo y la persona de confianza⁸; si esta vía fracasa se puede ir a Inspección de Trabajo o a los Tribunales. Aunque se puede obviar la primera vía (en caso de desconfianza) e ir directamente a Inspección o a los Tribunales, se tienen más probabilidades de éxito si se siguen los pasos descritos en el siguiente esquema.

Esquema de intervención (Ley belga de 11 de Junio 2002)

Persona de confianza o Consejero de prevención				
Éxito	Conciliación Fracaso	1	Conciliación Fracaso	Éxito
		2	Queja motivada	2
Envío de la queja al empresario Petición de intervención Proposición de medidas				
3 Empresario				
Medidas				
	Eficaces		No eficaces	Ninguna medida
	Fin de los actos de violencia			Mantenimiento de los actos de violencia
	Intervención	4		Inspección médica
	Fin de los actos de violencia			Mantenimiento de los actos de violencia
	Intervención	5		Inspector de Trabajo
	Fin de los actos de violencia			Mantenimiento de los actos de violencia
6 TRIBUNALES				

⁸ La protection contre la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail. Commentaire juridique de la Loi du 11 de juin 2002. Ministère fédéral de l'emploi et du travail

Los Servicios de Prevención españoles ante el *mobbing*

Como hemos visto en el apartado anterior, se considera imprescindible que los profesionales de los Servicios de Prevención tengan garantizado su independencia profesional⁹ si queremos que hagan bien su trabajo, exigiéndoles que asuman sus responsabilidades, para no provocar una victimización secundaria a las víctimas del acoso moral en el trabajo. Pero en nuestro país fallan estos cimientos, por lo que no es de extrañar que seamos uno de los países europeos con peores indicadores de siniestralidad («uno de cada cinco muertos de la Unión Europea por accidente laboral dentro de la Unión Europea corresponde a España»¹⁰).

Según la IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, el 70% de los empresarios incumple la Ley de Prevención de Riesgos. Como médico del trabajo he tenido que soportar represalias e intimidaciones por querer hacer que se cumpliera la Ley o por resistirme ante órdenes que implicaban claras violaciones de la Ley. Mi experiencia no es un hecho aislado¹¹, sino algo bastante habitual, aunque se suele solucionar con mecanismos de defensa de identificación con los criterios empresariales.

¿Cree alguien, que un Servicio de Prevención tanto ajeno como propio, se va a atrever, en España, a llevar al empresario ante el Inspector de Trabajo por no tomar las medidas adecuadas ante un acoso, como está obligado a hacer el consejero de prevención belga, y salir indemne de esta temeridad? Es imposible, y si alguien me rebate, o no conoce nada de la realidad del mundo del trabajo o está negando las evidencias.

Sin embargo, los Servicios de Prevención deberían tener un gran papel en la prevención del acoso, en sus primeros estadios, cuando sólo hay un problema, cuando todavía no hay víctimas y no se ha producido el daño. La obligación de la Ley belga de que no sea el médico del trabajo el profesional competente en este riesgo laboral, sino un experto en psicología, por los conflictos de rol que se pueden producir, me parece interesante, puesto que los equipos deben ser multidisciplinarios y en principio el *mobbing* no es una patología, sino una serie de comportamientos hostiles que conllevan el riesgo de hacer enfermar a un trabajador. Este experto, en estrecha colaboración con el resto del equipo, junto a los delegados de prevención, podría tener una labor fundamental en la identificación del caldo de cultivo del acoso y en la evaluación de los riesgos psico-sociales de los puestos de trabajo.

⁹ M.ª Reyes Núñez. *Independencia profesional Visión crítica de la medicina del trabajo: análisis comparativo entre España y Francia*. www.elrefugio-web.org

¹⁰ M.ª Reyes Núñez. «Siniestralidad laboral e incompetencia». *El País*, 20 de abril de 2003.

¹¹ Davezies et Leboul 1993. *Éléments d'analyse psychodynamique de la situation des médecins du travail*. Laboratoire de Psychologie du travail du CNAM.

Otro aspecto interesante que planifican la mayoría de los países, consiste en las figuras de los mediadores, que pueden ser internos, como en Bélgica (persona de confianza), externos como en Francia o externalización total como se contempla en el proyecto de ley de Québec que entrará en vigor en el año 2004.

Quizás sea el sistema de Québec¹², el más práctico para controlar el acoso en las empresas, pues es investigado por la Comisión de Normas del trabajo (independiente totalmente de los empresarios) y con capacidad resolutive para representar al asalariado ante la Comisión de trabajo, la cual puede ordenar al empresario que readmita al trabajador en caso de despido, que le indemnicen por los daños sufridos e incluso que financie el tratamiento psicológico a la víctima.

Para poder actuar preventivamente sobre el acoso moral en el trabajo necesitamos una ley, o unos artículos complementarios en nuestra ley de prevención de Riesgos Laborales¹³ que especifiquen claramente estas funciones y otorguen competencias, deberes y protección adecuada a estos profesionales, porque en caso contrario el acoso no se solucionará en sus primeros estadios y acabará el acosado en los tribunales, con la salida del trabajador de la empresa, bien por despido, o por incapacidad permanente, con lo que conlleva de daño individual para la víctima, de costes para la colectividad y con el total fracaso de las medidas preventivas.

¹² Mémoire sur le Projet de loi n.º 143, modifiant la loi sur les Normes du Travail.

¹³ Ley de Prevención de riesgos Laborales n.º 31/1995 de 8 de noviembre.