

# FICHAS INFORMATIVAS: SALUD MENTAL EN EL AMBITO LABORAL

## 03 ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (mobbing)

La NTP 854 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), define "Acoso psicológico laboral" como "Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone riesgo importante para la salud".



En el Artículo 1 del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se presenta la definición de violencia y acoso en el mundo del trabajo: "Conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género".

El origen de estas prácticas y comportamientos pueden ser debidos a **conflictos mal resueltos, mala organización del trabajo, mal diseño de los lugares de trabajo** (no cumplan con el RD 486/1997 del 14 de abril), mala comunicación, falta de formación e información, inseguridad laboral, falta de autonomía, envidias, celos, lucha de poder, diferencias en los roles...

### El Mobbing puede ser

1 ↓

#### Descendente (bossing):

El acoso lo ejerce el superior jerárquico contra un trabajador o trabajadora. Suele ser el más común.

2 →

#### Horizontal:

Se produce entre compañeros con la misma categoría o nivel jerárquico.

3 ↑

#### Ascendente:

Se ejerce desde el puesto inferior contra un cargo superior. Es el menos habitual

### Procesos o fases del Mobbing

#### FASE 1

##### Incidentes Críticos:

Surge un conflicto entre las partes que desencadenarán los hechos.

#### FASE 2

##### Acoso o Estigmatización:

En esta fase se producen los ataques contra la víctima por parte de su acosador/es o acosadora/as.

#### FASE 3

##### Intervención por parte de la empresa:

La empresa tiene conocimiento de la situación, casi siempre por la propia denuncia de la víctima.

#### FASE 4

##### Exclusión:

La víctima se encuentra aislada y marginada

### Algunas conductas propias de hostigamiento

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado
- Impedir que la víctima se exprese
- Desacreditarla
- Menospreciarla frente a sus compañeros
- Aislarla
- Acciones de discriminación
- Comprometer la salud de la víctima

Hay que **evitar que los conflictos** no resueltos, deriven en cualquier forma de Violencia en el Trabajo y **se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de Acoso Psicológico**. El desarrollo de procedimientos de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (NTP 891 y 892 INSST) puede ser una herramienta de prevención activa para gestionar los actos de violencia que se presenten en el entorno laboral.

Por otro lado, **no constituiría acoso psicológico** en el trabajo el estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales.

- Un hecho aislado y de carácter puntual.
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.

## CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

<b>FÍSICAS</b>	Trastornos cardiovasculares, musculares, respiratorios, neurológicos; gastrointestinales...
<b>PSÍQUICAS</b>	Ansiedad, Depresión, Apatía, Irritabilidad, Tristeza...
<b>SOCIALES</b>	Aparición de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento...
<b>LABORALES</b>	Disminución del rendimiento laboral (individual, del grupo o equipo en calidad, cantidad o motivación), productividad, absentismo, siniestralidad laboral...

## MEDIDAS PREVENTIVAS

<b>PRIMARIAS</b>	<p><b>Las que se efectúan antes de que los riesgos psicosociales se manifiesten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar o rediseñar los puestos de trabajo</li> <li>• Establecer canales claros de comunicación en la empresa</li> <li>• Formar a mandos y plantilla en habilidades sociales, asertividad y liderazgo...</li> <li>• Favorecer la participación de las personas trabajadoras</li> <li>• Informarles de los canales y sistemas de apoyo que la empresa tiene</li> <li>• Incorporar programas de acogida a empleados y empleadas</li> <li>• Clasificar y delimitar las funciones y tareas</li> </ul>
<b>SECUNDARIAS</b>	<p><b>Se centran en detectar a tiempo los riesgos o signos tempranos de problemas psicosociales para intervenir rápidamente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la evaluación de riesgos psicosociales, participando todas las personas trabajadoras</li> <li>• Ofrecer formación y educación sobre riesgos psicosociales y su prevención</li> <li>• Programas de adquisición de destrezas, elaborar protocolo de actuación de resolución de conflictos</li> <li>• Realizar talleres o capacitaciones sobre manejo del estrés y habilidades de afrontamiento</li> <li>• Ofrecer asesoramiento psicológico o recursos de apoyo para empleados que muestren signos iniciales de problemas psicosociales</li> <li>• Modificar las situaciones de riesgos contando con la participación de los delegados de prevención</li> </ul>
<b>TERCIARIAS</b>	<p><b>Su objetivo es reducir las consecuencias y facilitar la recuperación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Separación de la víctima y acosador</li> <li>• Facilitar programas de rehabilitación y reintegración laboral para quienes han estado de baja por problemas psicosociales</li> <li>• Aplicar programas de acogida para las personas trabajadoras que se incorporen de una Incapacidad Temporal</li> <li>• Asesoramiento legal y apoyo en denuncias</li> <li>• Tratamiento psicológico</li> <li>• Seguimiento y evaluación de intervenciones</li> </ul>

Fuente: <https://www.anamib.com/anamib-en-la-prensa/prevencion-de-riesgos-en-mobbing/>