

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)

La **Nota Técnica de Prevención (NTP) 854: Acoso Psicológico en el Trabajo: Definición**, 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 un 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... Este conjunto de conductas hostiles, repetidas y prolongadas en el tiempo, han de ser estudiadas y analizadas porque pueden afectar muy gravemente a la salud mental, el rendimiento y la dignidad de los trabajadores y las trabajadoras.

TIPOS DE ACOSO PSICOLÓGICO.

- 1 **VERTICAL DESCENDENTE** (también llamado **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 **VERTICAL ASCENDENTE**: se ejerce desde el puesto inferior contra un cargo superior. Es el menos habitual.
- 4 **ESTRATÉGICO**: pretende forzar la renuncia de la víctima.
- 5 **DE GESTIÓN**: se ejerce contra la víctima una presión excesiva, un control abusivo y exigencias imposibles.
- 6 **DISCRIMINATORIO**: por género, edad, origen, orientación sexual, etc.

PROCESOS O FASES DEL ACOSO PSICOLÓGICO.

- 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.
- Ridiculizar o insultar de forma repetida.
- Asignar tareas humillantes o imposibles.
- Control excesivo o vigilancia injustificada.
- Menospreciar a la víctima frente a sus compañeros.
- Comprometer la salud de la víctima.
- Impedir que la víctima se exprese.
- Excluir de reuniones o comunicaciones importantes.
- Difundir rumores que desacrediten a la víctima.
- Amenazas veladas o directas.
- Aislamiento 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: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I) y 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II) INSST, elaboradas a iniciativa de UGT), pueden ser una herramienta de prevención activa para gestionar los actos de violencia que se presenten en el entorno laboral.

Por otro lado, **NO constituirían acoso psicológico en el trabajo** los siguientes aspectos que mencionamos, aunque son situaciones que deberían tratarse en el marco de la Prevención de Riesgos Laborales:

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

CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

FISICAS	Trastornos cardiovasculares, musculares, respiratorios, neurológicos, gastrointestinales...
PSIQUICAS	Ansiedad-Depresión-Apatía-Irritabilidad- Tristeza...
SOCIALES	Aparición de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento...
LABORALES	Disminución del rendimiento laboral (individual, del grupo o equipo en calidad, cantidad o motivación), productividad, absentismo, siniestralidad laboral...

CÓMO ACTUAR ANTE EL ACOSO PSICOLÓGICO. PROTOCOLOS DE ACOSO

Ante cualquier situación de acoso, ya sea psicológico, o de cualquier otra índole (acoso sexual, por razones de género, etc) es fundamental poner en marcha un protocolo de acoso. Muchas empresas cuentan con protocolos de acoso internos, que van a indicar el procedimiento a seguir ante estas situaciones.

Medidas generales a adoptar cabe considerar las siguientes:

- ☒ Registrar hechos: fechas, mensajes, correos, testigos de la manera más detallada y objetiva posible.
- ☒ Comunicarlo a Recursos Humanos o al delegado o delegada de prevención.
- ☒ Solicitar intervención del comité de empresa.
- ☒ Acudir a Inspección de Trabajo si la empresa no actúa.
- ☒ Buscar apoyo psicológico o asesoramiento legal.

MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE A AL ACOSO.

- **Formación en convivencia y gestión de conflictos:** formación específica para mandos intermedios y responsables de equipos.
- **Protocolos claros de actuación:** con garantía de confidencialidad y protección de la persona denunciante.
- **Cultura de tolerancia cero:** definición clara de las conductas que constituyen acoso psicológico y comunicación a todo el personal.
- **Canales de denuncia seguros y confidenciales:** buzones anónimos, correos específicos o responsables designados.