

CIG-Saúde Laboral

Boletín nº 26

Nº 26

MARZO 2018

CIG - GABINETE TÉCNICO CONFEDERAL DE SAÚDE LABORAL

www.cigsaudelaboral.org

SUMARIO

ENTREVISTA

FRAN CARTELLE,
NOVO SECRETARIO CONFEDERAL DE
SAÚDE LABORAL DA CIG



Gabinete Técnico Confederal de Saúde Laboral

DOCUMENTO-ANÁLISE

**PROTECCIÓN DOS/AS TRABALLADORES/AS
NA ECONOMÍA DAS PLATAFORMAS EN
LIÑA: UNHA VISIÓN XERAL DOS
DESENVOLVEMENTOS NORMATIVOS E DE
POLÍTICAS NA UE"**

OBSERVATORIO EUROPEO DE RISCOS

Gabinete Técnico Confederal de Saúde Laboral

SABÍAS QUE..?

ACC

ACOSO PSICOLÓXICO NO TRABALLO OU MOBBING: ELEMENTOS PARA A SÚA COMPRENSIÓN E IDENTIFICACIÓN

GABINETE TÉCNICO
SAÚDE LABORAL-CIG

SÍNTESE DE ACTIVIDADE 2017

Gabinete Técnico Confederal de Saúde Laboral



FINANCIADO POR:

CÓD. ACCIÓN: AT2017-0081



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



Confederación Intersindical Galega



Acoso psicolóxico no traballo ou *mobbing*: elementos para a súa comprensión e identificación

O *mobbing* é un fenómeno de violencia psicolóxica xeralmente exercida por un grupo, liderado nese labor polo que poderíamos considerar o/a acosador/as ou incitador principal. As actuacións de acoso no ámbito dunha empresa ou organización, a meirande parte das veces derivan en graves consecuencias sobre a saúde do/a traballador/a acosado/a, así como nun importante deterioro do ambiente de traballo que remata por prexudicar a convivencia laboral, así como o rendemento e a produtividade do departamento ou centro de traballo afectado.

Entre as múltiples definicións existentes en relación ao concepto de acoso laboral ou *mobbing*, chámanos a atención pola súa sinxeleza e amplitude a proporcionada no ano 2003 polo Congreso dos Diputados: “toda conduta non desexada que atente contra a dignidade dunha persoa e cre un entorno intimidatorio, humillante ou ofensivo”

Como identificar un caso de *mobbing*

En termos prácticos, proporcionar as ferramentas necesarias para poder determinar se nunha organización ou empresa existe algún caso de *mobbing*, debería de ser un obxectivo principal no ámbito da prevención de riscos e a saúde laboral. Para iso será necesario recompilar diferentes indicios e indicadores, evitando premeditadamente basearse na versión da vítima, o que nos permitirá analizar con obxectividade se realmente estamos fronte a unha situación de acoso laboral na contorna de traballo analizada.

Para recoñecer unha situación de acoso psicolóxico no traballo ou *mobbing*, é moi útil coñecer e recoñecer cales son os prexuízos e os argumentos utilizados polos/as acosadores/as e (consciente ou inconscientemente) pola súa contorna, para ocultar ou dificultar a percepción da situación de acoso que ao final resultará facéndose evidente.

Así mesmo e a continuación, deberemos proceder a identificar aquelas probas ou indicios que nos poidan alertar da posibilidade de que realmente se está producindo un caso de *mobbing* no seo da organización que estamos a observar; para posteriormente constatar a existencia real, ou non, dun caso de acoso. De ser así, deberemos identificar o grupo de acoso e ao acosador principal, a forma que este ten de comunicar de maneira verbal e non verbal, e os argumentos utilizados para respaldar e xustificar as actuacións de acoso, podendo refugar calquera probabilidade de que o que teñamos diante sexa un conflito laboral de

características distintas a unha situación de acoso psicolóxico no traballo.

Se tivesemos que identificar determinado tipo de accións ou condutas que puidesen ser consideradas como comportamentos violentos de carácter psicolóxico, enmarcadas dentro dun caso de *mobbing* ou acoso laboral, dun xeito sinxelo e reducionista poderíamos determinar as seguintes categorías:



Tipo de accións ou condutas que puidesen ser consideradas como comportamentos de *mobbing* ou acoso psicolóxico no traballo:

Accións ou condutas relacionadas coa información proporcionada:

Ambigüidade na atribución do seu rol profesional dentro da empresa, evitando especificar e delimitar con claridade as súas funcións e responsabilidades; Realización de ameazas tácitas ou veladas; Proporcionarlle intencionalmente datos e informacións erradas, así como indicacións incorrectas ou inexactas sobre metodoloxías e procedementos de traballo; Comunicacións baseadas en críticas destrutivas que intentan magnificar os erros e minimizar os acertos do/a traballador/a acosado/a, etc.

Accións sobre a súa contorna socio laboral:

Procurase illalo/a e restrinxir o seu contacto social, facendo en moitos casos ostensibles diferencias de trato en relación aos outros/as traballadores/as; Rexeitamento inxustificado de calquera tipo de solicitude que poida facer o/a traballador/a acosado/a; Estabelecemento de barreiras para bloquear a súa promoción profesional; Procura do seu illamento físico ou disposición da súa ubicación en lugares incómodos; Prácticas con el/ela a agresividade e/ou a violencia verbal, ignorando incluso a súa presenza e opinións, etc.

Accións sobre a súa reputación e imaxe persoal:

Realización de comentarios orientados a ridiculizar cuestións tales como a súa aparencia física, a súa capacidade intelectual, as súas crenzas, o seu estilo de vida; Ridiculización e mofas públicas sobre a súa persoa, incluso estando el/ela presente, humillacións, comentarios mal intencionados sobre a súa vida sexual, etc., que sempre tentan danar a súa dignidade. Incluso ditas accións poderían chegar ao acoso sexual.

Accións sobre as súas tarefas e cargas de traballo:

Encargo de traballos que poden ser considerados como moi por baixo do seu rango ou nivel profesional na procura da súa humillación pública e persoal; Exercer unha presión excesiva coa excusa de que a vítima aumente a súa produtividade; Encargarlle a realización de tarefas sen sentido ou innecesarias mermando

a calidade do seu traballo; Encargarlle tarefas moi por debaixo da súa cualificación ou contrariamente, tarefas para as que o/a acosado/a non ten ningunha cualificación; Provocar conflitos de rol solicitándolle a realización de tarefas contraditorias; Supervisión e control excesivo sobre o seu traballo acompañados de críticas continuas e inxustificadas; etc .

Accións sobre a súa saúde e hábitos:

Maniféstanse na xeración de rumores e falsidades sobre as súas actitudes e/ou hábitos supostamente prexudiciais para a súa saúde e a da súa contorna. Encomenda de tarefas que dun ou outro modo poidan supoñer algún tipo de perigo para a súa saúde; etc.

Nun proceso de acoso poderanse observar cando menos algunhas destas accións, cuxo alcance e incidencia dependerá en gran medida da vulnerabilidade da vítima, de como reaccione a súa contorna de traballo ou da facilidade que teñan os/as acosadores/as para manipular, disfrazar e/ou ocultar a situación de acoso.

Dificultades de determinación

Por outra banda, a determinación do nivel de agresividade é complexa e ata certo punto variable, dependendo en gran medida do funcionamento asumido nunha determinada contorna socio-laboral en función das súas especificidades. Asemade o grao de intencionalidade atribuíble a unha actuación de acoso laboral ás veces reviste un alto grao de subxectividade difícil de obxectivar, dificultando a clara identificación e determinación destes parámetros.

Este tipo de comportamentos de acoso psicolóxico no traballo pódense producir dunha forma aberta, na que non se tenta agochar nin a identidade nin as accións de acoso á vítima; ou tamén e máis habitualmente, dunha forma oculta ou disimulada, o cal dificulta a súa identificación, dimensionamento e posibilidades probatorias; sendo máis prexudicial para o/a traballador/a acosado/a que non é quen de identificar a orixe do acoso.

A continuación, identificaremos exhaustivamente as estratexias e recursos empregados polos acosadores/as e as contornas de acoso para ocultar, disfrazar ou cando menos amortiguar a percepción externa das accións de acoso psicolóxico que levan a cabo no traballo.



Identificación das crenzas e argumentos elaborados para ocultar ou dificultar as situación de violencia psicolóxica no traballo ou mobbing

A utilización tendenciosa de falsas crenzas e argumentos, moitas veces propiciados pola propia empresa ou organización, tenden a perpetuar as situacións de violencia, dificultando que a sociedade protexa axeitadamente ás vítimas de acoso moral no traballo, a pesares de que estas/es non se correspondan coa

realidade e polo tanto sexan falsos/as e rebatibles. Asumir consciente ou inconscientemente este tipo de falsas crenzas e argumentos, en moitos casos vinculados á estrutura xerárquica da empresa ou organización, implica favorecer a quen practica o acoso.



Crenzas, argumentos e o seu rebatemento:

É a vítima a que xera e provoca a situación de acoso.

Alimenta a crenza de que o/a traballador/a acosado/a debido ás súas supostas actitudes e características persoais é responsable e merece o que lle está a acontecer, sendo nocivo/a e prexudicial para a empresa na que traballa.

O argumento empregado de facer responsable á vítima das agresións que recibe, en psicoloxía social denomínase “erro de atribución”; unha forma de mecanismo defensivo inconsciente para sentirnos “a salvo” destas inxustificadas

agresións, pensando que o que lle está a acontecer á vítima é porque fixo algo para merecelo, algo que en cambio non nos pasará a nós.

O certo é que o acoso e a agresión non son provocados por unha vítima que nunca desexa ser o obxectivo da violencia psicolóxica no seu traballo.

A situación de acoso non é realmente un problema grave

Negación que procura evitar que se perciba a gravidade real e as repercusións do acoso sobre a saúde da vítima e sobre o clima laboral e o funcionamento da unidade de traballo.

Nestes casos a crenza habitual pasa por argumentar que a vítima esaxera a súa situación ou é unha persoa hipersensible e excesivamente vulnerable.

Pola contra, a realidade cientificamente contrastada é que o acoso é una práctica con graves consecuencias físicas, emocionais e sociais para a vítima, que ademáis remata afectando ao conxunto da empresa ou organización en termos de clima laboral e rendemento.

Os acosadores son persoas con problemas mentais

Arguméntase a enfermidade mental do/a acosador/a como eximente de responsabilidade, cando a realidade é que son moi poucas as enfermidades mentais (as que non distinguen o ben do mal) que eximen de responsabilidade penal polos actos realizados.



Até agora os múltiples estudos realizados sobre esta forma de violencia, indícanos que os/as acosadores/as non teñen por que presentar unha patoloxía psicolóxica. O que si, en cambio, quedou probado é que os/as acosadores/as tenden a ver á vítima como un obxecto para a súa satisfacción persoal, estando en moitos casos dispostos a realizar actos violentos para conseguilo. Asemade, os/as acosadores/as tenden a manter relacións abusivas de poder coas demais persoas: eles saben e mandan e os outros non saben e deben obedecer.

Podemos afirmar que os/as acosadores/as son responsables dos seus actos e saben perfectamente o que está ben ou está mal. Tal é así, que tentan agochar as súas accións ou pasan a xustificalas cando son descubertos/as.

O acoso psicolóxico só afecta a algúns traballadores/as

A través desta crenza preténdese xustificar o trato vexatorio cara aquel traballador/a que non se somete á dirección da empresa ou organización, utilizando este como unha forma de castigo que dá a mensaxe aos demais traba-

lladores/as que ser obedientes implica non ser atacados/as.

En moitas ocasións arguméntase que isto afecta principalmente a traballadores/as especialmente intelixentes moi capaces e competentes en determinados postos de traballo. Non é certo, a experiencia e os estudos realizados teñen demostrado que calquera traballador/a pode ser vítima do acoso laboral independentemente doutras cualidades ou características.

Pódese afirmar que non existe un perfil tipo de traballador/a acosado/a, xa que quen xera o acoso non é a persoa acosada, senón que é o acosador ou acosadores e a súa maneira de relacionarse coas vítimas previamente seleccionadas. En cambio si que existe un perfil característico de acosador/a.

O acoso conta en certa medida co beneplácito das vítimas

Esta crenza susténtase nun argumento que xustifica as condutas de acoso como formas normalizadas de relacionarse. As persoas que avalan esta crenza non levan ben as reaccións de desagrado e as queixas da persoa acosada, pola que non sente empatía alguna e consideran que mantén unha actitude de vitimismo.

Sen dúbida algunha, o acoso psicolóxico no traballo é unha forma de violencia contra a vítima en contra da vontade desta, tendo en conta que lle reporta sentimentos de incomodidade, desagrado e violentamento da súa dignidade e equilibrio persoal.

No *mobbing* interveñen factores como o poder, a envexa, a xenreira e a violencia, xerando nas vítimas un fondo rexeitamento debido a unha violencia psicolóxica que as máis das veces lles xera sentimentos de humillación e cadros depresivos.



A propia natureza do/a acosador/a impide que este controle axeitadamente a súa agresividade

Xustifícase esta crenza baixo o argumento que a actitude de acoso forma parte da propia natureza do/a acosador/a, restándolle importancia á mesma, xa que este non pode controlar axeitadamente os seus impulsos, sendo as vítimas as que realmente poden e deben poñer os límites a esas actitudes de acoso.

A realidade en cambio é que o/a acosador/a nin moito menos ten condutas agresivas con todos os/as traballadores/as, seleccionando moi ben contra quen exerce a súa violencia. Esta é unha crenza que pretende xustificar e naturalizar de modo xenérico os actos agresi-

vos como se todas as persoas puidésemos comportarnos desa maneira; cando a realidade indícanos que a maioría das persoas manteñen relacións interpersoais respetuosas e positivas.

Sen dúbida podemos afirmar que as actitudes violentas de acoso psicolóxico no traballo non corresponden a comportamentos naturais, senón que pola contra correspóndense con comportamentos aprendidos e polo tanto susceptibles de ser revertidos.

Se as vítimas quixesen poderían deter o acoso que se exerce contra elas

A través desta crenza, fundamentalmente aquelas persoas que poderían parar o acoso, pretenden autoxustificar a súa negativa a prestar auxilio e apoio á vítima.

Tanto os distintos estudos como a propia experiencia amósannos que as vítimas de acoso intentan por todos os medios ao seu alcance, parar a violencia psicolóxica que se exerce contra elas sin conseguilo, debido en gran medida á imposibilidade para estas de controlar a conduta do/a acosador/a, xa que na meirande parte das ocasións atópanse nunha posición de desvantaxe e debilidade de poder en relación a este.

Habitualmente, cando a vítima constata que os seus esforzos para parar o acoso non dan resultado, remata por adoptar unha actitude de indefensión non facendo nada para parar as agresións.

Na maioría dos casos a denuncia das vítimas correspóndese cunha falsidade ou unha esaxeración.

A crenza da falsidade da denuncia por inexistencia de condutas de acoso, é a consecuencia dun intento de que a contorna remate por estigmatizar ao acosado/a, xerando unha atribución de responsabilidade e culpabilidade sobre a propia vítima do acoso.

Acontece en moitas ocasións que as denuncias das vítimas son deslexitimadas cualificándoas de falsas e destinadas a beneficiar outros agochados intereses; argumento este utilizado con frecuencia polos propios acosadores para desacreditar e descalificar ás vítimas xerando unha dúbida “razoable” en relación á visión dos feitos.

Normalmente o acoso psicolóxico no traballo correspóndese cun tipo de acoso grupal no que o/a acosador/a principal conta cun “círculo de apoio”, en tanto en canto a vítima atópase soa e indefensa ante estos.

criterios fiables e axeitados para a detección e identificación dun grupo de acoso psicolóxico no traballo

Para moitos autores e técnicos en prevención de riscos laborais que se adican a esta área dos riscos psicosociais, uns criterios fiables e axeitados para a detección e identificación dun



grupo de acoso que opera nunha empresa ou organización por parte dos responsables da organización, serían os seguintes:

1- Os argumentos e razóns que ofrecen os/as acosadores/as para xustificar a actitude negativa e agresiva cara á vítima son infun-

dados e carentes de sentido común.

2- As persoas nalgunha medida pertencentes ao grupo acosador, consideran que a vítima é unha persoa chea de maldade e malas intencións en contraposición ao acosador/a principal, ao que consideran unha boa persoa sen malas intencións.

3- No mesmo senso de atribución que no punto anterior, o mesmo tipo de accións ou actuacións segundo por quen sexan cometidas, son consideradas razoables, xustas, equilibradas ou cando menos excusables, ou pola contra inxustas e malintencionadas.

4- De xeito habitual as persoas que forman parte do grupo acosador manteñen unha actitude de agresividade e/ou rexeitamento cara á vítima, apoiándose no argumento que esta previamente fixo sufrir moito a quen agora é o/a acosador/a.

5- As persoas que forman parte do grupo acosador amosan unha especie de esquecemento

selectivo, sentíndose incapaces de lembrar momentos e situacións positivas vividos con anterioridade coa vítima.

6- As persoas que compoñen o grupo de acoso e o propio acosador/a principal, tende a ter pouco ou ningún sentimento de culpa en relación aos seus actos e actitudes coa persoa acosada.

7- O habitual é que o/a acosador/a principal que lidera a estratexia de acoso, rexeite a posibilidade de ver ou falar coa vítima sen que poida razo- ar coherentemente o motivo da súa negativa.



8- Nestes casos de acoso psicolóxico no traba- llo, as persoas que forman parte do grupo de acoso amosan unha actitude agresiva, despec- tiva ou incluso violenta contra a vítima, sin que exista un claro motivo que a provoque.

9- Normalmente os/as acosadores/as poden ser detectados porque rexeitan irracionalmen- te á vítima, transmitindo sentimentos de des- prezo e a falla de valoración a todo aquilo que teña que ver ou proceda da vítima.

Elementos que nos axudarán a identificar ao acosador/a principal

Unha vez verificada a existencia dunha situa- ción de acoso psicolóxico no centro de traba-

llo, resulta moi necesario identificar quen é o/a promotor/a do acoso ou acosador/a prin- cipal, para poder implementar con éxito as medidas que vaiamos adoptar para atallar esta situación. Confundir a calquera membro do grupo de acoso co acosador/a principal, implicaría que este último queda sen identifi- car e polo tanto ceibe para seguir manipulan- do a situación, ou incluso xerando novos ca- sos de acoso no centro de traballo.

Por norma xeral quen lidera unha situación de acoso é unha persoa habituada a manipular aos demais, a través da mentira, o engano e as medias verdades. Esta manipulación e engano faise a través dun tipo de comunicación deno- minada paradóxica, que remata por configurar un determinado tipo de discurso un tanto in- congruente e contradictorio, no que a utiliza- ción de argumentos falsos salpicados de insi- nuacións e malos entendidos forman en moi- tos casos parte consustancial do mesmo.

O/a acosador/a principal fai un uso perverso da linguaxe, utilizando intencionadamente razoamentos erróneos que persiguen a mani- pulación da contorna e da propia vítima, esta- belecendo a miúdo como recurso preferente a dicotomía entre bos e malos.

É habitual que o/a acosador/a fabrique e utili- ce falsos dilemas tamén fundamentados en falsos plantexamentos repletos de insinuacións perniciosas e malentendidos que pretenden explotar no seu propio beneficio e en detri- mento da vítima, ao mesmo tempo que desen- volve uns procedementos estratéxicos de aco-

so baseados na manipulación maledicente plagada de mentiras e calumnias e destinada a xerar un determinado estado de opinión; procura desenvolver a súa estratexia de difamación e desprestixio de modo indirecto, de forma e maneira que nin a vítima nin o resto das persoas non implicadas ou posicionadas a perciban inicialmente como tal, procurando manter o maior anonimato posible; e revestindo as súas actuacións e comentarios dun disfrace de boas intencións.

O/a acosador/a principal necesita da contorna ara poder hostigar e agredir á vítima, incitando o rumor e promovendo o seu descreto. Calquera traballador/a que pense que está a salvo das actuacións dun acosador / manipulador/a, equivócase. Ser conscientes e estar atentos a esta tóxica, nociva e excesivamente

habitual realidade, constitúe o primeiro paso para identificar ao acosador/a.

Fontes utilizadas:

“Factores Organizacionales y Psicosociales Implicados en el Acoso Psicológico en el Trabajo”. 2004. Autor principal: Rosa Isla Díaz. Coautores: Estefanía Hernández-Fernaud e Dolores Díaz-Cabrera.

“Factores de Riesgo del Acoso Social en el Trabajo (*Mobbing*): Un Estudio de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Valenciana”. Autor principal: Josep Lluís Melià Navarro. Coautores: José María A. Sempere Aleixandre e Julia del Mar Romero Gil.

“Pautas para el Reconocimiento de un caso de *Mobbing* en la Empresa”. 2006. Autor: Marina Parés Soliva.

“*Mobbing*. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo”. 1999. Autor: Iñaki Piñuel.

“Comportamientos de acoso psicológico en el trabajo”. Blog 2017.

“*Mobbing*: un modelo de análisis”. 2008. Autor: Susana Mayoral Blasco

“Delimitación conceptual del riesgo de acoso moral en el trabajo”. 2004. Autor: Juan Jiménez García.

INFORMACIÓN

- Na web www.cigsaudelaboral.org poderás atopar información en materia de prevención de riscos e saúde laboral, calendario con eventos, publicacións específicas realizadas polo Gabinete, así como por outras estruturas da CIG.
- Podes consultar os datos de contacto dos puntos de asesoramento comarcal.
- Se estás interesado/a en recibir na túa caixa de correo electrónico as novas que publicamos na web podes suscribirte ás fontes RSS (faixa inferior da portada da web)
- Se queres recibir o boletín dixital só tes que darte de alta no espazo específico que atoparás na parte inferior dereita da portada da web.
- Asesoramento “on line”.

Edita: Gabinete Técnico Confederado de Saúde Laboral