



RECOMANACIONS DAVANT EL MOBBING

Conclusions de la jornada "L'assetjament psicològic en el treball" 23-10-2002

LA UGT DAVANT L'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

L'assetjament psicològic en el treball consisteix en l'exercici d'una violència psicològica extrema (que es manifesta en maltractaments de fets i de maneres) que una persona rep, per part d'altres, de forma sistemàtica i perllongada en el temps. Malgrat que els assetjadors acostumen a ser els caps i els superiors, també poden ser els companys del mateix nivell, o fins i tot subordinats.

Els comportaments d'assetjament poden ser molt variats i diversos: l'assignació de treballs sense valor ni utilitat o de tasques per sota de la capacitat professional, la desvalorització sistemàtica de la feina feta, l'assignació de terminis injustificables, la restricció de la comunicació amb els companys o la invenció de rumors i mentides.

Amb aquestes pràctiques es busca deteriorar i disminuir la capacitat laboral de la víctima, desestabilitzar el seu equilibri psicològic i destruir la seva imatge professional i social, així com la pròpia autoestima de l'assetjat. L'objectiu últim que es persegueix és la renúncia del treballador i la seva sortida de l'empresa. D'altres vegades es tracta simplement d'eliminar un possible competidor davant una futura promoció.

Malgrat que aquestes pràctiques han existit sempre, hem de dir que des de fa temps estem constatant que es tracta d'un fenomen en expansió i que, en els darrers mesos, a la UGT de Catalunya hem atès un gran nombre de casos i de consultes relacionades amb aquest tema. Si bé les dades estadístiques de què es disposa no coincideixen, sembla ser que a Catalunya entre el 5 i el 15% de

la població treballadora pot estar patint situacions d'assetjament, fet que suposa que el nombre d'afectats està entre els 100.000 i els 300.000 només a Catalunya.

Sense cap mena de dubte, un dels principals factors que influeix en l'expansió d'aquest fenomen dins el món laboral prové del canvi de valors socials i culturals que ha anat introduint la "nova economia de mercat". Els ideals econòmics de flexibilitat, competitivitat, precarietat i desregulació que busquen les empreses d'avui en dia contribueixen a la creació d'uns entorns de treball cada vegada més hostils, perversos i poc solidaris que comporten greus repercussions sobre la salut i la qualitat de vida dels treballadors.

Moltes vegades els comportaments d'assetjament estan fomentats o compten amb la complicitat de les mateixes polítiques de direcció, i fins i tot poden estar acceptats dins de la cultura d'empresa. És una pràctica freqüent en moltes empreses intentar desfer-se de determinats treballadors (especialment si han acumulat una certa antiguitat a l'empresa) mitjançant tàctiques d'assetjament per tal d'evitar els costos de la indemnització quan no hi ha causes objectives d'acomiadament. Tampoc és casualitat que sigui l'Administració Pública, on el règim dels funcionaris dificulta molt l'acomiadament, un dels sectors més afectats.

No ens trobem davant un simple problema de relacions interpersonals on l'empresa no té res a dir i no pot intervenir. A més de ser contraris als principis de l'Estat democràtic i social de dret, els comportaments d'assetjament constitueixen una vulneració del dret a la dignitat del treballador i esdevenen un risc laboral que l'empresa té l'obligació d'evitar i prevenir. L'acció sindical és una eina fonamental per vetllar pel compliment d'aquest dret i per intervenir, posant de manifest i denunciant aquelles situacions que, d'altra manera, passarien desapercibudes o enfocades com a problemes personals.

És per aquests motius que la UGT de Catalunya proposa:

- La realització de campanyes informatives i de sensibilització per tal de donar a conèixer aquesta problemàtica entre els treballadors i els delegats.
- Cooperació amb les associacions CLAM, SOS-Acoso, PSC i d'altres associacions i partits polítics que lluitin contra l'assetjament psicològic en el treball.
- Habilitació de mesures específiques: prevenció, cura i rehabilitació psicofísica, social i professional dels assetjats.
- Que, per a una major seguretat jurídica, es modifiqui la normativa actual definint el terme (LPRL, CP i ET), tipificant-lo com a infracció i delictes (LISOS i CP), i incloent-lo dins el Quadre de Malalties Professionals (RD 1995/1978).
- La realització de jornades i activitats formatives adreçades a treballadors, delegats i quadres sindicals amb l'objectiu d'identificar les conductes d'assetjament i establir mesures per eradicar-les.
- La inclusió de clàusules de prevenció i intervenció davant l'assetjament psicològic en la negociació col·lectiva.

- Exigir que s'inclougui la valoració dels factors psicosocials en les avaluacions de riscos, tal i com estableix la Llei de prevenció de riscos laborals.
- També a nivell intern, la UGT de Catalunya continuarà amb la tasca d'assessorament que està realitzant en aquest àmbit i es coordinarà l'actuació que duen a terme els diferents departaments implicats: Acció Sindical, Serveis Jurídics, Departament de la Dona i Secretaria de Medi Ambient i Salut Laboral.

GUIA PER IDENTIFICAR UNA POSSIBLE SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

Els trets més característics per tal que una situació es pugui identificar com d'assetjament psicològic laboral són els següents (font: intervenció de Carme Barba a la jornada "Actuació del Centre de Seguretat i Condicions de Salut de Barcelona davant els possibles casos d'assetjament psicològic laboral").

1.- L'existència de dues parts: una amb comportaments i actituds hostils, dominants o vexatòries (l'assetjador o assetjadors), i la persona o persones assetjades. Alguns dels comportaments més usuals s'adjunten a l'Annex 2.

2.- Existeix una asimetria o desequilibri de poder entre les parts: la part assetjada no pot defensar-se o fugir, ja sigui per la seva posició jeràrquica subordinada, per motius econòmics (dependència material, estabilitat laboral), o bé per causes físiques (edat, força o resistència física) o psíquiques (amor propi de la víctima o carisma de l'assetjador).

3.- Els comportaments d'assetjament no poden ser puntuals, sinó que han de repetir-se de forma sistemàtica i perllongada en el temps. A títol purament indicatiu cal recordar que H. LEYMANN va establir que calia que aquests comportaments es donessin almenys una vegada a la setmana durant un període mínim de sis mesos.

4.- Els comportaments han d'estar clarament destinats a fer mal a la víctima, sigui desacreditant-la, discriminant-la, ofenent-la, humiliant-la, intimidant-la o violentant-la. La demostració d'aquesta intencionalitat en la presentació d'un cas o en la seva defensa jurídica és un element de gran importància.

5.- Els comportaments han d'estar clarament destinats i focalitzats sobre una persona o bé un grup molt reduït de persones.

6.- Normalment, abans de l'aparició del problema, les relacions entre assetjador i víctima són correctes o fins i tot bones, però a partir d'un moment donat canvien bruscament i s'inicia un conflicte entre dues parts.

7.- Normalment, durant la primera fase, l'agressor adopta comportaments d'assetjament de manera secreta i oculta.

8.- L'objectiu bàsic dels comportaments d'assetjament psicològic és lliurar-se d'una persona perquè resulta incòmoda ja sigui per motius personals, sindicals o econòmics. L'assetjador prefereix una marxa voluntària abans que pagar una indemnització per acomiadament improcedent.

9.- Finalment, la víctima presenta alguna simptomatologia específica (vegeu Annex 3) que moltes vegades provocarà una situació d'Incapacitat Temporal. És important que en el diagnòstic mèdic hi consti amb claredat el nexa causal entre la baixa mèdica (per estrès, ansietat, depressió, etc.) i la situació laboral viscuda i originada per l'assetjament.

Què no s'ha de considerar assetjament psicològic laboral?

- Un acte singular: una discussió, un càstig o un mal humor puntual, un canvi de lloc o de centre de treball sense consulta prèvia però justificat, un canvi de torn no programat, etc.
- Un fet col·lectiu de tipus organitzatiu, encara que no sigui justificat ni tampoc prèviament consultat: no cobrar un complement de productivitat, disminució del sou, modificació de l'horari de treball, anul·lació de la realització d'hores extraordinàries.
- La pressió que es pateix a la feina per treballar més i millor. Cal tenir en compte, però, que aquesta situació pot ser un punt d'inici. L'exercici arbitrari del poder empresarial, que busca un major aprofitament de la mà d'obra, es diferencia de l'assetjament per la intencionalitat d'ocasionar un perjudici al treballador.
- Els conflictes entre dos interlocutors o més, per molt violents que siguin. Cal tenir present que els conflictes en una societat o plantilla són normals i omnipresents, sempre apareixen i poden utilitzar-se de manera constructiva; al mateix temps, però, són inevitables i sobretot, difícils de solucionar i en alguns casos són únicament tractables.
- L'exposició continuada a unes condicions de treball negatives inherents a la tasca ja siguin físiques (manipulació de pesos excessius), higièniques (inhalació de contaminants), ergonòmiques (dempeus tota la jornada), psicosocials (exigències de la tasca superiors a la capacitat de la persona), organitzatives (ritme de treball excessiu) o socials (sou baix).

Annex 1.- Algunes preguntes que poden ajudar a identificar possibles casos

1.- Algú et parla amb freqüència de forma ofensiva, menyspreadora, amenaçant o violenta? (poden ser companys, caps, subordinats, clients, etc.).

Exemples: crits, insults, amenaces verbals, anònims, trucades telefòniques, empentes, agressions, etc.

2.- Darrerament, has vist reduïdes les teves possibilitats de comunicació?; No fan cas de les teves opinions?; La gent evita la teva presència?; Tens la sensació, a vegades, que et tracten com si fossis invisible?

Exemples: prohibir als companys parlar amb la víctima o a aquesta amb els companys; evitar qualsevol contacte amb ella, incloses la salutació o fins i tot les mirades; no es respon a les seves preguntes verbals o escrites; se l'interromp constantment quan parla; s'intercepta la seva correspondència; no se li passen les trucades o diuen que no hi és.

3.- Les persones que et recolzen afirmen haver rebut pressions o amenaces demanant-los que et deixin de costat?

Exemples: se'ls prohibeix parlar amb tu o se'ls pressiona en aquest sentit; t'exclouen de determinades activitats, fins i tot d'activitats d'oci fora de l'horari laboral.

4.- Tens motius per creure que algú està provant de boicotejar o sabotejar la teva feina?

Exemples: no es facilita informació adequada per a realitzar la feina o es proporciona informació errònia de forma deliberada perquè fracassi; es manipula la informació emesa per la víctima (es manipulen o s'esborren arxius informàtics); tenen lloc "petits accidents" que dificulten o impedeixen complir els terminis.

5.- T'han assignat feines o funcions per sota de les que et corresponen?; No t'han assignat cap feina i et trobes sense res a fer?; Les feines que t'han assignat són absurdes o inútils?

6.- Consideres que els objectius que t'han marcat són excessius pel temps i els recursos de què disposes per complir-los?; et sobrecarreguen constantment amb feines noves i diferents?; t'assignen feines molt difícils o molt per sobre de la teva preparació, en les quals és molt probable que fracassis?

7.- Ets objecte de rumors i/o comentaris malintencionats que posin en dubte la teva professionalitat, honestat, personalitat o vida privada?; et donen la culpa de fets i errades que tu no has provocat?; acostumen a tergiversar les teves paraules?

8.- El teu superior et demana o t'ordena que facis coses sense motiu, només amb la finalitat de perjudicar-te?

Exemples: canvis d'horari o de torn sense consultar, canvis de feines o de lloc de treball, obligar a fer coses que s'haurien de fer d'una altra manera, canviar la ubicació del lloc sense avís previ, assignar tasques contradictòries o supèrflues.

9.- Hi ha a la teva empresa o centre de treball determinats llocs de treball o funcions que siguin reconeguts informalment com a “llocs de càstig”?

Exemples: llocs d'especial penositat per les seves condicions ambientals, ritme de treball excessiu, aïllament, treballs humiliants, assignació de carteres de clients o rutes conflictives a comercials o repartidors que han caigut en desgràcia, etc.

10.- La teva empresa ha sofert fa poc alguna reestructuració organitzativa (fusió, adquisició...)?; s'ha contractat fa poc algun directiu amb fama de reestructurador, “talla-caps” o “cost-killer”?; has de treballar amb la persona que t'ha de succeir?; hi ha més d'un candidat que opti al mateix lloc de treball?

11.- Consideres que la vigilància i el control a què et sotmeten són excessivament rigorosos i que, en el teu cas, està fora del que es consideraria normal?

Exemples: control horari, pauses per anar al servei, descansos, etc.

12.- Penses que a vegades et sotmeten amb premeditació a situacions, converses o estímuls provocadors amb la finalitat que explotis o perdis el control?

13.- Creus que no pots esperar cap ajut per part dels teus companys, a causa de l'ambient de competitivitat que hi ha?; en general, no es poden escoltar els problemes dels companys ja que no hi ha prou temps mentre es treballa?

14.- Els teus superiors immediats porten a terme treballs sense planificar?; tendeixen a no intervenir quan hi ha conflictes interpersonals entre els subordinats?; en general, demostren poc interès pels treballadors?

15.- Et solen posar dificultats o reps amenaces en cas de sol·licitar permisos especials o sol·licitar baixes laborals a què tens dret com és la de malaltia, dies sense sou, etc.?

Annex 2: Formes d'expressió del *mobbing*

1.- Atacs a la víctima mitjançant mesures organitzatives:

- Designar els treballs pitjors o els més degradants.
- Designar treballs innecessaris, monòtons o repetitius.
- Designar feines per sota de les seves qualificacions o habilitats.
- No assignar cap feina.
- No proporcionar la informació necessària, o donar informació errònia.
- Assignar feines per les quals s'ha de dependre sempre d'algú.
- Excés de treball, pressió injustificada, establir terminis o consignes impossibles de complir.

- Tàctiques de desestabilització: canvis de lloc sense avís previ, intents persistents de desmoralitzar o retirar àmbits de responsabilitat sense justificació, devaluacions relacionades amb l'edat, control estricte.
- 2.- Aïllament social: restricció de les possibilitats de comunicació per part del superior o dels companys; trasllat a un lloc de treball aïllat; ignorar a la persona o no dirigir-li la paraula ("fer-li el buit"), excloure-la de les festes i d'altres activitats socials.
- 3.- Atacs a l'esfera personal: crítiques constants a la vida privada; intimidació a través de trucades telefòniques, obrir la seva correspondència; ridiculitzar la víctima imitant-la o rient-se d'algun defecte personal; atacar les seves actituds i creences polítiques i/o religioses.
- 4.- Violència física: assetjament o violència sexual; amenaces de violència física; maltractament físic.
- 5.- Agressions verbals: cridar o insultar; crítiques permanents al treball de les persones i amenaces verbals.
- 6.- Difusió de rumors falsos o difamació de la persona: atribució d'errades que han fet d'altres; comentaris maliciosos i atribució de falses malalties; inducció a l'error (tergiversació de dades i manipulació de la informació).

Annex 3: Conseqüències de l'assetjament psicològic

- Apatia, desinterès i manca d'iniciativa
- Decaïment, tristesa, depressió, accessos de plor
- Irritabilitat, agressivitat, atacs d'ira
- Inquietud, nerviosisme, agitació i ansietat
- Cansament, debilitat i fatiga crònica
- Hipersensibilitat (sentimentalisme) i desànim
- Sentiments d'inseguretat
- Dificultats de concentració
- Pèrdues de memòria
- Records obsessius i estrès posttraumàtic
- Dolors d'estómac i abdominals
- Diarrees, vòmits i nàusees
- Falta de gana i sensació de nus a la gola
- Malestar generalitzat
- Dolor en el pit
- Suor i sequedat de boca
- Palpitacions, ofegaments i dispnea
- Desinterès per la vida social i aïllament
- Calfreds, tremolors i fogots
- Dolors musculars, cervicals i d'esquena
- Sensació de mareig i esvaïments
- Trastorns del son (dificultats per adormir-se, son inquiet i pertorbat, despertar-se d'hora), malsons

- Necessitat d'evitar el lloc i els records del treball

Annex 4: Consideracions jurídiques i drets del treballador

En l'actualitat no existeix una regulació específica per combatre l'assetjament psicològic, és per això que la jurisprudència tendeix a qualificar el *mobbing* com accident de treball, ja que no està considerat pel reial decret que inclou el quadre de malalties professionals.

L'article 115.2 e) LGSS admet que es considerin accidents de treball les malalties que el treballador adquireixi amb motiu de la realització del seu treball, sempre que es demostrï que la malaltia ha estat ocasionada exclusivament per l'execució del treball.

La jurisprudència dictada pels tribunals estableix alguns principis:

- Lesió corporal que està en la definició legal d'accident de treball i que per la jurisprudència s'interpreta en el seu sentit extens (Sentència del TSJ del País Basc de 7 d'octubre de 1997) segons la qual una lesió no és només una irrupció sobtada i violenta sinó que és qualsevol trastorn fisiològic i funcional que, juntament amb un fet desencadenant, origina la lesió corporal.
- Un altre punt per considerar és la relació directa de causalitat que s'exigeix per les malalties derivades del treball i que no tenen la qualificació de professionals (art. 115.2 e).
- La presumpció de laboralitat de tots els accidents soferts durant la jornada laboral (art. 115.3 LGSS). Es considera com accident laboral qualsevol lesió ocorreguda amb ocasió i com a conseqüència de l'activitat laboral.

Els arguments que s'hauran d'exposar per sol·licitar a l'empresa la investigació dels fets i l'adopció de mesures, per sol·licitar la intervenció de la Inspecció de Treball, o per resoldre el cas acudint a la via judicial, s'hauran de centrar en l'acreditació d'un conjunt d'actes i comportaments (ordres, comentaris, amonestacions, canvis funcionals, etc.) que, si no se n'acredita l'objectivitat, racionalitat i proporcionalitat, podran ser considerades com a proves d'assetjament psicològic. L'evidència del dany sofert també és un altre indicatiu per aportar, especialment quan s'ha diagnosticat un quadre clínic d'estrès, ansietat o depressió que té el seu origen en la situació laboral.

Tot seguit exposem alguns dels drets dels treballadors que tenen relació amb la problemàtica de l'assetjament laboral.

- 1.- Dret del treballador a l'ocupació efectiva (art. 4.2.a) ET).
- 2.- La responsabilitat contractual de l'empresari, que ha exercit assetjament o ha adoptat una posició passiva o permissiva, podria donar lloc a una acció d'extinció de la relació laboral per l'afectat o els afectats (art. 50 ET).
- 3.- És obligació de l'empresari la prevenció dels riscos laborals garantint una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball (art. 14 LPRL).

4.- Davant la jurisdicció civil es poden iniciar accions per responsabilitat extracontractual davant l'agressor o l'empresari, si pertany a una empresa diferent a les de l'agredit (art. 1902 i 1903 Codi Civil).

5.- Davant la Seguretat Social sol·licitar el reconeixement de *mobbing* o assetjament com a causant d'accident de treball.