



ELISA SÁNCHEZ LOZANO

Psicóloga y Profesora de la Udima

Acoso psicológico en el trabajo. ¿Qué es, qué no es y cómo afrontarlo?

“Una mañana, usted llega a su oficina, se sienta en su escritorio, y enciende su ordenador. Igual que el día anterior y como muchos otros días anteriores; pero esa mañana hay algo nuevo en el aire, algo inusual, vagamente hostil. Quizá sea el jefe, quien absorbo en sus pensamientos, no lo saludó en el pasillo; tal vez sean sus colegas, quienes no lo han invitado a tomar el café con ellos. Qué extraño, ellos normalmente lo llaman”. Así comienza la [Guía de orientación sobre acoso psicológico en el trabajo](#) editada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que describe lo que podría ser el inicio de una situación de acoso o *mobbing*. Desde su publicación a nivel mundial se ha hecho patente que nadie está exento de sufrir esta situación.

¿Qué es el acoso laboral?

El concepto de **acoso**, conforme a la doctrina científica y judicial, viene definido como toda conducta reiterada en un periodo de tiempo, más o menos prolongado, efectuada por una o varias personas, y dirigida generalmente contra otra, que tenga por finalidad o efecto un trato objetivo degradante con la consiguiente lesión de la integridad moral de la persona afectada y la degradación de su ambiente de trabajo ([STSJ de Cataluña, rec. núm. 5125/2014 \(NSJ051664\)](#), siendo el más habitual la agresión verbal y el aislamiento social, seguido de la agresión sexual (según la [VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo para 2011](#)).

En nuestro país la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ya abordó este tema en el año 2009 con la publicación de un [Criterio Técnico \(número 69\)](#), que trata sobre la violencia física interna, incluyendo todas las conductas de violencia psicológica en el trabajo, concepto que comprende todas las formas de acoso (moral, sexual y discriminatorio).

Las **consecuencias** de este tipo de prácticas suponen para las empresas no solo **condiciones negativas y ambiente tóxico** de trabajo, sino **baja productividad** e inicio de procesos de **incapacidad temporal**. Las cifras de trabajadores acosados no son nada desdeñables. Según una [publicación](#) de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo sobre el acoso moral en el trabajo, “el 9 % de los trabajadores de Europa, es decir, 12 millones de personas, ha informado de que en el año 2000 ha sufrido acoso moral durante un periodo de 12 meses”.

Los supuestos de acoso **no son una cuestión baladí para la empresa**, puesto que un caso de acoso declarado probado le puede costar muy caro: por un lado, una **sanción administrativa**, tipificada en la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS), que los define como los “actos del empresario que fueran contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores”, lo que supone un incumplimiento calificado como muy grave con una multa económica de entre 6.251 y 187.515 euros. Sin olvidarnos tampoco de los actos de acoso que sean discriminatorios, es decir, por razones de origen racial, religión, convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o por razón de sexo siempre que se produzcan dentro del ámbito de dirección empresarial y cuando esta no hubiera adoptado medidas para impedirlo.

Y, por otro, hay que tener en cuenta que el trabajador podría solicitar la **extinción indemnizada** del contrato de trabajo, vía artículo 50.1 c) del ET, además de las correspondientes **indemnizaciones por daños y perjuicios y por daño moral** como resarcimiento complementario.

Para profundizar en este tema y conocer qué situaciones pueden ser acoso, cuáles no, y cómo se debe actuar por ambas partes, hemos entrevistado a la profesora de la Universidad a Distancia de Madrid [UDIMA](#) y psicóloga, **Elisa Sánchez Lozano**.



CUESTIONARIO: Sección “Entrevista a...”

¿Qué tipos de conductas son acoso y cuáles se pueden confundir con esta situación?

El INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) clasifica las principales conductas en:

- Ataques a la víctima con medidas organizativas, como, por ejemplo, no asignar tareas a una persona o asignar tareas sin sentido
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima, como sería restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Ataques a la vida privada de la víctima, imitando los gestos, voces, etc. de la persona.
- Amenazas de violencia física, entre las que se incluyen: ofertas sexuales, violencia sexual, amenazas de violencia física, etc.
- Ataques a las actitudes de la víctima, como son: ataques a las actitudes y creencias políticas o religiosas.
- Agresiones verbales, entre la que se incluyen gritar o insultar y también las críticas permanentes del trabajo de la persona.
- Por último, hablar mal de la persona a su espalda o difundir rumores.

Ejemplos de algunas situaciones que no tendrían la consideración de acoso:

- Un conflicto, en el que ninguna de las partes ejerce poder sobre otra.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general; podrá ser un liderazgo inadecuado, pero al no ir dirigido a una sola persona con un objetivo determinado, no se puede considerar acoso.
- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo), por ejemplo, una discusión en la que se utilizan palabras agresivas; solo una discusión, puntual.
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo: podrán ser acciones irregulares, pero no consideradas acoso porque su fin no es dañar a una persona en concreto.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan, por ejemplo, ante alguien que no cumple con sus funciones profesionales.

Tampoco se debe confundir con otros riesgos psicosociales como son el estrés, la violencia física o el *burnout*.

¿Qué debe hacer un trabajador que crea estar sufriendo una situación de acoso?

Las principales recomendaciones son:

- Evite pensar que es culpa suya, que se lo merece o que “se lo ha buscado”.
- Si en la empresa hay un protocolo específico para situaciones de acoso, actívelo. Si no, contacte con representantes de prevención de riesgos laborales, técnicos del departamento de prevención de riesgos laborales o de recursos humanos.
- Mantenga un registro de qué ha ocurrido, cuándo y dónde, incluyendo todos los detalles posibles.
- Busque el apoyo de familiares y amigos, no se aísle; cuide en lo posible su salud, gestionando el estrés de la situación y teniendo hábitos saludables (alimentación, descanso, ejercicio físico).
- Hable con el acosador en presencia de alguna persona de confianza. Dígale con exactitud qué es lo que no le gusta y pídale que deje de hacerlo.



¿Cómo debe actuar la empresa ante una situación de acoso? ¿En qué consisten los protocolos de actuación que deben tener las empresas ante una situación de acoso?

Como indica la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, es una obligación empresarial garantizar la salud en el trabajo, incluyendo las condiciones de trabajo y los riesgos psicosociales.

De forma específica para prevenir el acoso psicológico en el trabajo, la Inspección de Trabajo indica que una empresa, debe:

- a) Evaluar los riesgos psicosociales.
- b) Formar a los directivos, mandos y trabajadores de la empresa sobre el trato con las personas en su trabajo.
- c) Realizar una vigilancia sanitaria sobre la salud psíquica de los trabajadores.
- d) Otras:
 - Declaraciones o códigos de conducta.
 - Selección de mandos.

Y como medidas de actuación:

1- Procedimientos de gestión interna de conflictos:

- a) Conciliación o arreglo informal.
- b) Mediación con propuesta de solución que puede ser aceptada libremente por las partes afectadas.
- c) Arbitraje o resolución por instancia especial.

2- Investigación de daños para la salud.

3- Medidas de coordinación entre empresas.

4- Otras que se estimen convenientes y necesarias.

Respecto a los protocolos, son documentos en los que se recogen:

- Declaración de principios. Código ético o de comportamientos.
- Procedimiento de actuación en caso de que un trabajador o trabajadora considere que está siendo objeto de acoso: a quién dirigirse, formularios, plazos, etc.
- Actuaciones que realizarán las personas responsables de poner en marcha el procedimiento (entrevistas, informes, etc.).

Es fundamental formar a toda la plantilla sobre el acoso, como herramienta básica de sensibilización.

Muchas gracias por su colaboración.

CEF.- Departamento de Documentación. Área Laboral

www.laboral-social.com