



Acoso moral en el trabajo



Introducción

La Agencia elabora actualmente una serie de hojas informativas para contribuir a abordar el estrés relacionado con el trabajo (ERT) y algunos de sus principales factores desencadenantes. El acoso moral guarda una estrecha relación con el ERT. En la presente hoja informativa se facilita información y se formulan propuestas para quienes deseen adoptar medidas prácticas encaminadas a abordar el acoso moral en el trabajo. En el apartado sobre "más información" que figura al final se remite a fuentes de consulta de la Agencia, incluidas otras hojas informativas.

El acoso moral en el trabajo constituye un problema significativo entre los trabajadores europeos. Los costes son importantes tanto para el trabajador como para la organización. Además, el acoso moral debería considerarse como un comportamiento falto de ética, opresor y, por tanto, inaceptable en el entorno laboral. La prevención del acoso moral en el trabajo es uno de los objetivos de la Comunicación de la Comisión Europea¹ sobre la nueva estrategia en materia de salud y seguridad en el trabajo.

¿Qué es el acoso moral?

No existe una definición del acoso moral común a todos los países. Una posible definición es:

El acoso moral en el lugar de trabajo es un comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que constituye un riesgo para la salud y la seguridad.

En esta definición:

por "comportamiento irracional" se entiende el comportamiento que una persona razonable, teniendo en cuenta todas las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza.

"comportamiento" incluye las acciones de personas o de un grupo. Un sistema de trabajo puede utilizarse como medio para discriminar, humillar, debilitar o amenazar

"riesgo para la salud y la seguridad" incluye el riesgo para la salud mental o física del empleado

El acoso moral suele constituir un mal uso o un abuso de autoridad, cuyas víctimas pueden tener dificultades para defenderse.

El acoso moral puede implicar ataques verbales y físicos, así como acciones más sutiles, como la denigración del trabajo de un compañero o el aislamiento social. El acoso moral puede conllevar violencia tanto física como psicológica. Esta hoja informativa se centra en el uso de la intimidación en las relaciones entre compañeros. La violencia de personas ajenas al entorno laboral se trata en la hoja informativa 24.

¿Qué gravedad reviste el acoso moral y a quién afecta?

Cualquier persona de cualquier organización puede ser víctima de acoso moral. Según los resultados de una encuesta de la UE², 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. Sin embargo, la prevalencia indicada varía mucho en los distintos Estados miembros de la UE. Estas diferencias quizá no estén relacionadas exclusivamente con las diferencias de la incidencia del problema, sino con diferencias culturales con respecto a la atención prestada al acoso moral y a su comunicación.

La prevalencia del acoso moral es más alta en trabajos muy exigentes y de escaso control individual, que comportan altos niveles de ansiedad.

¿Por qué se produce el acoso moral?

Cabe distinguir dos tipos de acoso moral:

- 1) debido a un conflicto interpersonal que ha ido en aumento;
- 2) cuando la víctima no ha estado implicada en un conflicto, sino que se encuentra accidentalmente en una situación en la que el acosador realiza sus actos de agresión. El utilizar a alguien como "chivo expiatorio" es un ejemplo de este tipo de acoso moral.

Entre los factores que incrementan la probabilidad de acoso moral se incluyen los siguientes:

- Cultura organizativa que aprueba el comportamiento de acoso moral o no lo reconoce como problema
- Cambio repentino en la organización
- Empleo inseguro
- Malas relaciones entre el personal y la dirección, y bajos niveles de satisfacción con la dirección.
- Escasas relaciones entre compañeros
- Niveles extremos de exigencia laboral
- Deficiencias en la política de personal y falta de valores comunes
- Niveles generalmente elevados de ERT
- Conflictos de rol

Además, el acoso moral puede agravarse debido a factores individuales y de situación, como la discriminación, la intolerancia, problemas personales y el consumo de drogas o alcohol.

¿Cuáles son las consecuencias?

Para las víctimas del acoso moral las consecuencias pueden ser significativas. Los síntomas físicos, mentales y psicosomáticos están bien claros; por ejemplo, estrés, depresión, falta de autoestima, sentimientos de culpabilidad, fobias, trastornos del sueño, problemas digestivos y musculoesqueléticos. El trastorno del estrés posttraumático, parecido a los síntomas que aparecen después de otras experiencias traumáticas, como desastres y agresiones, también es habitual entre las víctimas del acoso moral. Estos síntomas pueden durar años después de los incidentes. Otras

¹ Comunicación de la Comisión – Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo el trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006). Comisión Europea, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 2000. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Luxemburgo, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

consecuencias pueden ser el aislamiento social, problemas familiares y económicos a causa del absentismo laboral o el despido.

En cuanto a la organización, los costes del acoso moral pueden desembocar en un mayor absentismo y rotación del personal, en la pérdida de efectividad y productividad, no sólo con respecto a las víctimas del acoso moral, sino también a otros compañeros que sufren el clima psicosocial negativo en el trabajo. Los perjuicios legales que se derivan de casos de acoso moral también pueden ser elevados.

Legislación

La Comisión Europea ha establecido medidas para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores. La Directiva del Consejo de 1989 (89/391) contiene disposiciones básicas sobre la salud y la seguridad en el trabajo y hace responsables a los empresarios de velar para que los trabajadores no enfermen en el trabajo, incluso a causa del acoso moral. Los Estados miembros han incorporado esta directiva en su legislación y algunos, además, han elaborado guías para la prevención del acoso moral. Siguiendo el enfoque de la Directiva, para eliminar o reducir el acoso moral los empresarios, en consulta con los trabajadores y sus representantes deberían:

- Fijarse el objetivo de prevenir el acoso moral
- Evaluar los riesgos de acoso moral
- Adoptar medidas suficientes para prevenir los daños

En la hoja informativa 22 figura una guía sobre la aplicación de la evaluación de riesgos y la prevención del ERT, que también contribuirá a luchar contra el acoso moral.

El acoso se menciona en la guía sobre el ERT³ de la Comisión Europea. Además, el Parlamento Europeo ha aprobado una moción para una resolución sobre el acoso en el lugar de trabajo.

El Parlamento de la UE:

"Exhorta a los Estados miembros, con vistas a contrarrestar el acoso moral y el acoso sexual⁴ en el trabajo, a examinar y, en su caso, a complementar sus legislaciones vigentes y a revisar y normalizar la definición de acoso moral;"

Recomienda lo siguiente:

- que los Estados miembros garanticen que las organizaciones privadas y públicas y los agentes sociales aplican políticas eficaces de prevención.
- que se establezca un sistema para intercambiar experiencias;
- que se especifiquen procedimientos para solucionar el problema del acoso que sufren las víctimas e impedir que vuelva a repetirse; y
- que se informe y se forme a trabajadores, directores, agentes sociales y médicos del trabajo, tanto en sectores privados como públicos.

Actualmente, pocos países europeos han adoptado una legislación especial relativa al acoso moral en el trabajo. No obstante, en una serie de países la legislación se encuentra en fase de estudio o preparación, y algunos Estados han adoptado medidas reglamentarias mediante estatutos, guías y resoluciones.

¿Cómo prevenir el acoso moral en el trabajo?

La prevención del acoso moral es un elemento básico para mejorar la vida laboral y evitar la exclusión social. Es importante adoptar medidas en una fase temprana para evitar un entorno de trabajo destructivo; los empresarios no deberían esperar a recibir quejas de

las víctimas. Sin embargo, a veces puede resultar difícil distinguir entre el acoso moral y los conflictos interpersonales. Una estrategia de dos niveles puede ser la más eficaz, que incluya tanto esfuerzos concretos contra el acoso moral, como mejoras del entorno psicosocial del trabajo. Implicar a los trabajadores y a sus representantes en la estrategia será crucial para su éxito.

Mejora general del entorno psicosocial del trabajo (véase también la hoja informativa 22 sobre la prevención del estrés relacionado con el trabajo y la hoja 13 sobre éxito en la gestión de la prevención de accidentes):

- ofrecer a cada trabajador la posibilidad de escoger la manera de realizar su propio trabajo;
- reducir el volumen de trabajos monótonos y repetitivos;
- aumentar la información sobre objetivos;
- desarrollar el estilo de dirección y
- evitar especificaciones poco claras de funciones y tareas.

Creación de una cultura organizativa con normas y valores contra el acoso moral:

- Conocimiento por parte de todos de lo que es el acoso moral;
- Investigación del alcance y la naturaleza del problema;
- Formulación de una política [véase cuadro de texto];
- Distribución efectiva de normas y valores en todos los niveles de la organización, por ejemplo a través de manuales del personal, reuniones informativas, boletines;
- Garantizar que todos los empleados conocen y respetan las normas y los valores de la organización;
- Mejorar la responsabilidad y la competencia de la dirección a la hora de abordar conflictos y la comunicación;
- Establecer contactos independientes con los trabajadores e
- Implicar a los trabajadores y a sus representantes en la evaluación de riesgos y la prevención del acoso moral.

Formulación de una política con directrices claras para interacciones sociales positivas, que incluya:

- El compromiso ético por parte del empresario y de los trabajadores de impulsar un entorno libre de acoso;
- Explicar los tipos de acciones que son aceptables y las que no lo son;
- Establecer las consecuencias que acarrea el incumplimiento de las normas y los valores de la organización, y las sanciones correspondientes;
- Indicar dónde y cómo pueden obtener ayuda las víctimas;
- Compromiso para garantizar el derecho a quejarse "sin represalias";
- Explicar el procedimiento para formular una queja;
- Especificar la función del director, supervisor, compañero de contacto / apoyo, representantes sindicales;
- Datos de servicios de asesoramiento y ayuda a disposición de la víctima y del acosador y
- Mantenimiento de la confidencialidad.

Más información

En <http://osha.eu.int/ew2002/> figura más información sobre cuestiones psicosociales relacionadas con el trabajo, incluidos el estrés y el acoso moral. Esta fuente se actualiza y desarrolla continuamente. También en esta dirección pueden encontrarse otras hojas informativas.

La página web de la Agencia es <http://agency.osha.eu.int>

³ Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo –¿la «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Empleo y Asuntos Sociales Comisión Europea Luxemburgo 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/stress_es.pdf

⁴ Existe ya una Directiva que define el acoso sexual y los empresarios tendrán que introducir medidas preventivas contra el acoso sexual.