

ACCIÓN SINDICAL Y PREVENTIVA CONTRA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. EL *MOBBING*

KEPA GONZÁLEZ GARCÍA

Técnico de Prevención de FOREM

ABSTRACT

El contexto de los riesgos psicosociales y el acoso moral se sitúan en las actuales estrategias empresariales de organización del trabajo, cuyas características más importantes son: indefinición, que aumenta las posibilidades de abusos de poder; variabilidad sobre el contenido y las condiciones de trabajo, y una flexibilidad que ha hecho emerger la precariedad laboral. Con consecuencias para el trabajador, la organización, el núcleo familiar y social y para la comunidad, CC.OO realiza una serie de propuestas preventivas, basadas en un estudio realizado sobre 150 casos de acoso moral.

Psikologiaren eta gizartearen alorreko arriskuen testuingurua eta jazarpen morala lana antolatzeke gaur egungo enpresa-estrategien baitan daude kokaturik. Honako hauek dira estrategia horien ezaugarri nagusiak: mugagabetasuna, botereaz abusatzeke aukerak areagotuz horrela; aldagarritasuna lanaren edukiari eta baldintzei dagokienean, eta lanaren alorreko ezezagortasuna azalarazi duen malgutasuna. Horrek guztiak langilearentzako, antolaketarako, familia- eta gizarte-guneetarako eta komunitatearentzako ondorioak izan dituelarik, CC.OO.k prebentziorako zenbait proposamen egin ditu, jazarpen morala gertatu deneko 150 kasuren gainean egin den azterlanean oinarri harturik.

■ *The context of psychosocial risks and moral harassment lies in the current business strategies of work organisation, whose most important characteristics are: lack of definition, which increases the possibilities of abuses of power; variability concerning work content and conditions, and flexibility which has caused the emergence of poor working conditions. With consequences for the worker, the organization, the family and social nucleus and for the community, Comisiones Obreras (a Spanish trade union) is carrying out a series of preventive proposals, based on a study performed on 150 cases of moral harassment.*

Los riesgos psicosociales y el acoso moral se da en un contexto que nosotros lo situamos en las actuales estrategias empresariales de organización del trabajo cuyos rasgos más importantes son: indefinición que aumenta las posibilidades de abusos de poder, variabilidad sobre el contenido y las condiciones de trabajo, flexibilidad precarizadora, etc., apoyadas y potenciadas por la desregulación de las condiciones de trabajo a la que los gobiernos nos someten. (paro, precariedad, carencia de protecciones sociales, papel y control de la IT por las Mutuas, etc.) que consiguen debilitar la respuesta de los trabajadores al tener que aceptar empleos y condiciones de trabajo inaceptables.

Las repercusiones personales, familiares y sociales que ocasiona el desempleo son bastantes conocidas. Detrás de las cifras de desempleados se esconde la desmoralización y el sufrimiento de miles de personas, la pobreza, la desesperación o la violencia. Además de eso, no tener trabajo daña la salud de las personas. El impacto social del desempleo durante la crisis económica de los años 30 fue tan enorme y el psicológico, tan profundo, que se convirtió en un problema sanitario de primera magnitud (diversos estudios pusieron de relieve sus dañinas consecuencias para la salud). A partir de la crisis de los 80, las investigaciones científicas han mostrado con claridad cómo la salud de los desempleados es peor que los que trabajan (mueren antes, enferman más, tienen problemas psicológicos, estilos de vida más perjudiciales y su calidad de vida es peor). También se sabe que la desprotección social empeora la salud (existe un riesgo cinco veces mayor de padecer un peor estado mental que los que trabajan, los que tienen seguro de desempleo sólo dos veces superior). Dicho de otro modo: la protección social mitiga los efectos perjudiciales del desempleo mientras que su ausencia daña la salud.

Durante los últimos años, además, el empleo se ha «flexibilizado» profundamente y ha hecho emerger la precariedad laboral. Esto origina que los trabajadores aun teniendo derechos, no tienen condiciones para exigirlos, por lo tanto obliga a la sumisión y la aceptación de la explotación. El trabajo temporal afecta a un tercio de los/as trabajadores, especialmente a los jóvenes y las mujeres y que la información disponible indica que los trabajadores desempleados tienen el triple de riesgo de padecer accidentes laborales (entre 18 y 25 años se eleva a cinco veces más). Esa inseguridad esta asociada a una mayor exposición a varios factores de riesgo laboral y a tener un peor estado de salud mental. Una reciente investigación ha demostrado que quienes están en «inseguridad crónica» son quienes tienen un peor estado de salud. Por el contrario cuando la inseguridad se reduce, la salud mejora.

Primeras conclusiones

El conocimiento científico actual permite resumir la información disponible en los puntos siguientes:

1. El desempleo daña la salud de los parados/as y sus familias
2. Los efectos perjudiciales para la salud se inician desde que los/as trabajadores perciben la amenaza de ser despedidos
3. La inseguridad en el desempleo actúa como un factor estresante que perjudica la salud
4. Tener un trabajo precario, insatisfactorio, inseguro o de baja calidad puede ser tan dañino como estar desempleado/a
5. Cuando los desempleados tienen seguro de desempleo su salud se incrementa, cuando éste no existe la salud empeora

El *mobbing*

Psicoterror laboral u hostigamiento psicológico en el trabajo, es una de las formas de violencia que causan más sufrimiento al conjunto de los/as trabajadores. Si bien la violencia en el trabajo es un fenómeno muy antiguo, la novedad reside en la intensificación, gravedad, amplitud, banalización del problema y en el abordaje que intenta establecer un nexo causal con el trabajo.

Según la OIT y la OMS la violencia en el trabajo, bajo la forma de acoso forma parte del «malestar de la globalización» en las próximas décadas, donde predominarán las depresiones, angustias y otros daños psíquicos relacionados con las políticas de gestión en la organización del trabajo.

Por tanto, entendemos que no es un problema individual, sino que hay evidencias científicas suficientes que demuestran que es la falta de democracia y justicia en el trabajo dónde hay que situar los factores que explican la falta de salud de los trabajadores. Así un trabajo será cuanto más estresante cuanto más se acerque al siguiente modelo: muchas exigencias psicológicas (cantidad de trabajo en relación con el tiempo, trato con clientes, esconder emociones, requerimientos de mirar con detalle, atención constante, tomar decisiones difíciles, de forma rápida...), poco control sobre la propia tarea (influencia sobre tareas y métodos, control sobre los tiempos, ...), falta de apoyo social (relación con compañeros/as y superiores,...) y escasez de recompensas o satisfacción laboral (estabilidad en el empleo, salario, promoción, estatus, estima, respeto, reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo).

Dimensión del problema

Un 28% (35 millones) de los/as trabajadores en la U.E. se quejan de estrés y es el primer problema más importante en salud laboral y la principal causa de absentismo (20.000 millones de Euros por año en jornadas pérdidas y costes en salud).

- En Dinamarca el 31,6 % padecen patologías derivadas del estrés. Parecido en Holanda.
- En el Estado el 31,8 %, lo mismo podemos incluir este porcentaje en Euskadi.
- Un 6% (9 millones de trabajadores) en la U.E. están sometidos a violencia física en el entorno del trabajo.
- Un 9% (13 millones) están sujetos a intimidación y acoso psicológico en su trabajo.
- Por sectores, el *mobbing* afecta al 14% de los empleados de la Administración pública y enseñanza, el 14 % del personal de hostelería y servicios, al 12% en empresas periodísticas.
- En el Estado cerca de 1.700.000 trabajadores. (Iñaki Piñuel, Alcalá de Henares).
- En la C.A.V. el 5% de la población trabajadora según OSALAN

Tanto los casos que nos llegan al sindicato como la resolución del Parlamento Europeo (2001/2339 INI. F) nos señalan que las deficiencias en la organización del trabajo son la base del los riesgos psicosociales en general y del acoso moral en particular. Ver Anexo.

Definición de la Unión Europea: «comportamiento negativo entre compañeros/as o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío».

Características

- Se encuadra dentro de los riesgos psicosociales: es una forma característica de estrés laboral. Diferenciar: no nos referimos a violación de derechos laborales (distinta naturaleza y finalidad, ni continuada, ni perdurable), aunque puede haber concurrencia.
- Tiene su origen en la relaciones interpersonales pero ligado a la *organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores*. Muestra fallos en la organización del trabajo y, al mismo tiempo demuestra fallos en la implantación de la prevención (integración de la prevención).
- Es un conflicto asimétrico: puede ser el empleador (bossing) o trabajador con más nivel, estatus o poder que el agredido, aunque no siempre.

- Las actuaciones de los superiores tienen una serie de repercusiones porque pueden, aumentar la escala del conflicto: bien si, 1) existe negación del problema, o bien si 2) tienen una participación activa negativa en el mismo.
- También influye las características personales: todos podemos estar afectados aunque influye el afrontamiento: activo o evitativo, inhibitorio, etc. de cada uno de nosotros/as.

Consecuencias

- Para el trabajador, a nivel psíquico: sintomatología muy diversa, resumiendo: ansiedad, sentimiento de amenaza, emocionales (fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima, apatía, etc.), distorsiones cognitivas (concentración, atención), drogodependencias (para intentar disminuir la ansiedad). Dependiendo de la magnitud y duración se pueden presentar: cuadros depresivos graves, trastornos paraniodes, incluso suicidas. A nivel físico: psicósomática (dolores, trastornos funcionales, y orgánicos). A nivel social: hipersensibles a la crítica, desconfianza con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o agresividad, hostilidad u otras de inadaptación social (ira, rencor, venganza).
- Para la organización: afecta al rendimiento (cantidad y calidad del trabajo del afectado, del grupo, aumento del absentismo, sobre el clima social (cohesión del grupo, cooperación, etc.). sobre la accidentalidad (estudios que la relacionan con el incremento de accidentes).
- Para el núcleo familiar y social: persona sin expectativas, padecerá algún trastorno psiquiátrico con adicción a drogas o no.
- Para la comunidad: pérdida de fuerza del trabajo, coste asistencial a enfermedades, pensiones de invalidez, etc.

¿Qué hacemos desde CC.OO de Euskadi? Acción sindical

1. Intentamos cambiar las condiciones socioeconómicas y laborales (paro, precariedad, prestaciones sociales) que hacen posible la pérdida de salud de la población desempleada y trabajadora y debilitan las respuestas preventivas.
2. Conseguir y combatir la falta de democracia y justicia en el trabajo que provocan el nacimiento de estos riesgos.
3. Carecemos de regulación básica (primero fue la seguridad e higiene). En ergonomía y en psicología sólo contamos con breves menciones en el art. 36.5 del E.T. y el art. 15.1.d de la LPRL en lo relativo al ritmo de trabajo y trabajo monótono. Por lo tanto, exigimos la mejora de la legis-

lación sobre ergonomía y psicología e integrar la carga de trabajo susceptible de inducir al estrés. Eso no significa que la LPRL no indique la obligación de prevenirlo.

4. Creemos que es imprescindible imponer a los empresarios obligaciones concretas para prevenir el estrés y el acoso moral en el trabajo. Ante ese vacío legal exigimos la adopción de los instrumentos legales adecuados, tanto a nivel comunitario (Directivas), de la Administración Central como de las Administraciones Autonómicas, en este caso la C.A.V.
5. Denunciamos la falta de prevención en las empresas y la no adopción de políticas activas preventivas (integración y planificación de la prevención), dándose el fenómeno de la externalización de la prevención con la contratación de Servicios de Prevención Ajenos (SPA).
6. Proponemos insertar los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgo. Tanto en las que realizan las Empresas, Las Mutuas y SPA, así como todas las Instituciones.
7. Carecemos de especialistas en número y formación suficiente. Inversión para cambiar esta situación.
8. Exigencia de inclusión del estrés, *mobbing* o acoso moral, síndrome del quemado, etc como enfermedad profesional y su práctica sancionada. En Francia está incluida en la Ley de Modernización social.
9. Acciones Judiciales y de denuncia: lesiones psicológicas se están incluyendo en la definición de Accidente de Trabajo. Esto no significa que queremos judicializar la prevención.
10. Exigimos la promoción de la formación y sensibilización de los trabajadores/as sobre los riesgos psicosociales en el trabajo.
11. Velar para que los afectados/as puedan beneficiarse de las bajas por enfermedad causadas por los riesgos psicosociales y favorecer su reinserción.
12. Reforzamiento del papel e influencia de los sindicatos y de los representantes de los/as trabajadores sobre la organización del trabajo.

El acoso triunfa en unas relaciones individualizadas, donde la solidaridad, la unión, la organización y presencia de CCOO se tienen que convertir en herramientas preventivas:

- «Hacer visible lo invisible» CC.OO. nos hemos propuesto llevar este tema a la ciudadanía y a los trabajadores a través del campo mediático, judicial y político a través de campañas de sensibilización, información y formación, bajo el eslogan «NO SUFRAS EN SILENCIO».
- Hemos creado la Red de asesores técnico-sindicales para este tema, a nivel estatal, con sede en Barcelona. Hemos estudiado 150 casos (Ver Anexo).

- Hemos presentado la herramienta ISTAS-20, un cuestionario para evaluar los riesgos psicosociales. El cuestionario tiene su base en la adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen (CoPsoQ) del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. Sus características son que es universal (diseñado para cualquier tipo de trabajo) y auto-administrado (contestado de forma individual) e identifica y mide todos aquellos y sólo aquellos factores para los que hay evidencia científica razonable que afecta a la salud (20 dimensiones psicosociales y 7 dimensiones de efectos en la salud). Esta experimentándose en diversas empresas.
- Campaña en Euskadi para un mayor conocimiento del problema y extensión de la cultura preventiva también en los riesgos psicosociales. Hemos publicado una guía monográfico sobre el *mobbing*. Se realizarán diferentes jornadas explicativas. Todo ello para orientar a los/as Delegados y responsables de CCOO para comprender este fenómeno, detectar posibles casos, realizar la correspondiente investigación, valoración y resultado. En definitiva para aportar pautas de actuación y orientación que eviten sufrir en silencio.
- Introducir estos temas en la Negociación Colectiva. Ejemplo OIT. Tenemos una plataforma marco en la que planteamos que se reconozca la responsabilidad empresarial en planificar y organizar el trabajo para prevenir la persecución psicológica y manifieste de forma inequívoca que no van a ser toleradas ninguna forma de violencia.
- La Comisión Ejecutiva de CC.OO de Euskadi ha aprobado un Plan de Trabajo para combatir la violencia contra las mujeres (Día 25. Día Internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer), entendiendo que es un problema social, para extender la reflexión, la información y la atención a los casos por todas las estructuras del sindicato, entre las que se incluye incorporar a la negociación colectiva y todo lo referente a la violencia de genero, el *mobbing*, el acoso sexual y otras prácticas similares.
- Hemos propuesto a OSALAN la creación de un grupo de trabajo referente al riesgo psicosocial para el Plan de Gestión del 2003.

Propuestas preventivas

- El principal objetivo es la prevención: exigiremos evaluar los riesgos haciendo especial énfasis en los riesgos psicosociales y en los factores originados por la organización del trabajo.
- Medidas para que se incorporen los riesgos psicosociales a la política preventiva de la empresa contando con la participación de los trabajadores.
- Formación a los/as trabajadores

- Comportamiento de los mandos. Formación para capacitarlos en la resolución de conflictos, manejo de los mismos, etc.

De lo que se trata, es introducir cambios favorables para la salud, y de que ésta sea considerada un objetivo de la vida diaria de las empresas. Para que una situación de acoso moral en una empresa no se produzca o no se vuelva a repetir, hay que exigir la modificación de las condiciones de trabajo.

Propuestas ante la generación del daño

Frente a algunas concepciones que pretenden considerar acoso moral sólo cuando se ha producido daños importantes en la salud, nosotros no nos centramos en los daños en la salud de la víctima para definir el acoso. Podríamos detectar casos antes de que se produjeran daños y no por ello dejarían de ser acoso moral. Aunque evidentemente, es básico que se determinen las relaciones de causa-efecto (consecuencias en la salud)

- Medida cautelar: proteger a la persona: una vez determinado el caso (también evaluamos cada caso para evitar fraudes), se intenta evitar males mayores y proponemos la baja médica (posteriormente ejercemos la reclamación de contingencia profesional). Efectuamos un escrito a la empresa para la evaluación de riesgo del puesto de trabajo.
- Hacer visible lo invisible En ocasiones utilizamos la vía de la negociación, en el resto de casos efectuamos la correspondiente denuncia a la Inspección de Trabajo y solicitamos la asistencia del Centro de Asistencia Técnica de OSALAN para facilitar la coordinación (proponemos, creemos que es importante) que los técnicos de OSALAN realicen un informe de todos los casos).
- Los Servicios Jurídicos de CC.OO. de Euskadi están defendiendo los casos de riesgos psicosociales (somos pioneros en el reconocimiento del Síndrome del Quemado como Accidente laboral. Eibar.) y de las víctimas de *mobbing* a través de la jurisdicción social, penal y civil. En Araba hemos ganado dos casos de reconocimiento como A.T. y con indemnizaciones a las víctimas, En Guipúzcoa, otros dos casos. En Bizkaia llevamos dos casos en la actualidad.
- Ante la gravedad de estas actuaciones, creemos importante realizar la denuncia social, primero para recoger apoyos para los afectados, denuncia judicial que ya hemos explicado o ante la Inspección de Trabajo y queremos tener conocimiento de las sanciones para realizar la correspondiente denuncia social-mediática que sirva para visualizar este gran problema y no quede oculto como meros casos aislados.

Trasladar la salud laboral de las páginas de sucesos al ámbito que le corresponde: el social y el político

No aplicar políticas efectivas que reduzcan el desempleo, que mejoren la calidad de las condiciones de trabajo y que protejan a quienes están desempleados, es permitir el deterioro de la salud de los trabajadores y la calidad de vida de muchos ciudadanos y de que aumenten las desigualdades en salud.

Para concluir, el Gobierno y Parlamento Vasco, los grupos aquí representados, con arreglo a sus competencias presentes y futuras, deben de comprometerse para evitar el sufrimiento humano y el coste social que la falta de prevención provoca en nuestro país. No olvidamos que es el Gobierno Central quien tiene la mayoría de las competencias normativas, no obstante se debe de actuar con medidas como las aquí propuestas, además de controlar y vigilar por el cumplimiento efectivo sobre dichas materias. Eso incluye partidas económicas importantes para tener los medios materiales y humanos suficientes para poder realizar dichas propuestas.

ANEXO

Descripción de las deficiencias de la organización del trabajo en relación con el acoso moral

La Red de asesores técnicos-sindicales de ISTAS-CC.OO en todo el Estado ha estudiado 150 casos y las conclusiones del informe son las siguientes:

- El 100% de los casos tiene su base en las deficiencias en la organización del trabajo.
- En el 100% existe relación de poder. En el 74% de los casos era un mando. (53% gerente o directivo, 19% un capataz o encargado). En el resto de los casos 26% de la misma categoría (3% entre mandos, 20% entre técnicos, 35 administrativos cualificados)
- En el 75% se detectan actos de violencia verbal o física.
- En el 93% no se ha realizado la evaluación de riesgos psicosociales.
 - Falta de definición de los objetivos, autonomía y responsabilidades (claridad del rol). 34%. Falta de adecuación de la información para hacer bien nuestro trabajo.
 - Inexistente margen de decisión y autonomía respecto al contenido y a las condiciones de trabajo (control/influencia). Un 78%.
 - La inseguridad en las condiciones de trabajo: temporalidad, distribución irregular de la jornada, salario variable (inseguridad). Un 44 %
 - Exigencias de la realización de tareas que entran en conflicto con las normas y valores profesionales y personales (conflicto del rol). Un 34%
 - La competitividad como forma de relación entre compañeros/as frente a potenciar el apoyo y el refuerzo (apoyo social). Un 59% los/as compañeros/as (relaciones sociales). Un 28%.
 - Diseño de trabajo aislados o que imposibilitan la relación con los/as compañeros (relaciones sociales). Un 28%.
 - Ausencia de capacitación para gestionar personas y de preocupación por la salud y el bienestar en el trabajo de directivos, mandos intermedios y encargados (calidad de liderazgo). Un 75%.

Perfil social del acosador/a

Mayoritariamente hombre (80%), con una antigüedad de más de 5 años (91%), y en el puesto (67%), es un superior jerárquico (70%), tiene contrato fijo o es funcionario (95%) y tiene entre 25 y 45 años (58%) y más de 45 años en un 42%.

Perfil social de la/el trabajador/a acosado/a

Mayoritariamente mujer (68%), con una antigüedad de más de 5 años (65%), y en el puesto (53%), se trata de un trabajador cualificado/a descualificado/a en un 54% y una técnico/a en un 31%, tiene contrato fijo o es funcionario (86%) y tiene entre 25 y 45 años (74%) y más de 45 años en un 19%.

Un 73% de los/as trabajadores/as acosados/as está de baja y de estos un 95% por contingencia común.

Características de las empresas/instituciones en las que se ha producido acoso moral

La heterogeneidad de tamaños y subsectores es la característica predominante. Privada (60%) y en la pública un 40%. Un 50% en empresa de más de 100 trabajadores/as, un tercio en empresas entre 11 y 100 trabajadores.

Por sectores

60% en el sector servicios, tanto públicos como privados; y un 34% en la industria.