



El “mobbing” y las evaluaciones de riesgos laborales

JOSÉ NIÑO ESCALANTE
*Licenciado en Psicología
Técnico Superior en Ergonomía.
FREMAP, Mutua de Accidentes
de Trabajo. Madrid*

SUMARIO

El “mobbing” u “hostigamiento psicológico en el trabajo” es un fenómeno reciente, aunque no novedoso, ya que su trasfondo es muy antiguo.

Al ser un fenómeno con importantes aspectos relacionados con lo laboral, lo jurídico y lo clínico, cuando se enmarca dentro de las evaluaciones de los riesgos de trabajo, hace que algunas intervenciones tiendan a solaparse o confundirse.

Dado que una de las principales peticiones, cuando aparecen denuncias o atribuciones de “mobbing”, es la de solicitar la evaluación de los riesgos del puesto de trabajo afectado, es preciso delimitar este tipo de evaluación sobre los riesgos de las condiciones de trabajo de las otras evaluaciones posibles, especialmente las jurídicas y las clínicas.

En este trabajo se pretende aclarar cuál debe ser el papel profesional del responsable técnico de una evaluación de riesgos psicosociales ante la aparición de indicadores o atribuciones de “mobbing” y cuál debe ser su espacio de las propuestas preventivas.

Palabras clave: mobbing, hostigamiento en el trabajo, acoso, maltrato.

INTRODUCCIÓN

Abusando de los neologismos, y haciendo una pequeña broma con la saludable invasión del inglés, se podría empezar diciendo que el “mobbing” está de “modding”.

El “mobbing” u “hostigamiento psicológico en el trabajo” es un fenómeno emergente, aunque se puede considerar solo novedoso en sus formas y difusión social, ya que es muy antiguo en sus contenidos.

Actualmente es muy normal encontrarse por las empresas con el pronunciamiento de Heinz Leymann, de que el “mobbing” es un “crimen per-

fecto”, ya que suele carecer de testigos, o éstos se suelen volver mudos, y en paralelo con la “definición” de muchos directores, jefes y encargados que indican que: “Ahora, al mandar lo llaman “mobbing”.

En cualquier caso, el tema del “mobbing”, cuando es real, es un tema muy serio y delicado, y aunque está razonablemente estudiado desde sus aspectos más importantes, como son los jurídicos y los clínicos, cuando se aborda desde las evaluaciones de riesgos psicosociales del trabajo en la empresa se pueden plantear grandes confusiones.

Muy frecuentemente, cuando se presentan situaciones conflictivas y, especialmente, cuando aparecen denuncias o atribuciones de “mobbing”, una de las principales peticiones es la de solicitar la evaluación de los riesgos del puesto de trabajo afectado.

Es muy normal que, desde diversas instancias jurídicas, administrativas y clínicas, ante querellas, denuncias de posibles situaciones atribuidas, como “mobbing” o “acoso psicológico en el trabajo”, se reclame la evaluación de riesgos del puesto de trabajo afectado, con la idea, se supone, de que ésta pueda aportar alguna información que ayude a los tribunales a sentenciar, a los clínicos a diagnosticar y a las Administraciones a resolver.

Y, aunque, como veremos, esta suposición suele ser excesiva, lo que nunca debe ser una evaluación de riesgos es una colección de intrusismos profesionales, en la que un técnico (necesariamente un especialista superior en ergonomía y psicología aplicada acreditado dentro de un Servicio de Prevención homologado) se ponga a hacer consideraciones

El evaluar el “mobbing” desde el área de la psicología aplicada es equivalente a que nos pidieran que evaluemos en seguridad el riesgo de caída de altura desde un andamio ante las indicaciones de que hay indicios de que un compañero trata repetidamente de cortar los cables de sujeción a otro.

propias de jueces, médicos o inspectores de trabajo, o todas las cosas a la vez, como a menudo sucede.

Porque el principal error que se puede cometer ante una evaluación de riesgos psicosociales, donde se presentan indicadores de riesgo de posible “mobbing” u otros problemas psicológicos en el trabajo, es confundir esta evaluación de riesgos con una presentencia o un prediagnóstico o una preresolución administrativa.

En este trabajo se pretende aclarar cuál debe ser el papel profesional del responsable técnico de una evaluación de riesgos psicosociales ante la aparición de indicadores o atribuciones de “mobbing” para cumplir su importante función dentro de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, LPRLL)

ACERCA DEL “MOBBING”

El “mobbing” es un claro fenómeno “etológico” del ser humano, ya que hunde sus raíces en la envidia, el resentimiento, la rivalidad, el dominio y la violencia como forma atávica de resolver las diferencias y los conflictos interpersonales.

El “mobbing” al ser un término inglés, con características metafóricas, tiene diversas opciones de traducción al castellano, ya que en inglés, “Mob”, como sustantivo, significa “horda”, “turba”, “bandada”, “pandilla”, y como verbo “acosar”, “agobiar en multitud”, etcétera, y el Nobel alemán Konrad Lorenz lo aplicó al comportamiento social animal en las relaciones de dominio y sumisión dentro de los mecanismos de la agresividad intra específica. La etología, o ciencia del comportamiento animal, principalmente el adquirido o aprendido, también tiene muchas aplicaciones en el estudio de los conflictos humanos sobre el territorio, el espacio personal, la privacidad, las jerarquías, la defensa del estatus...

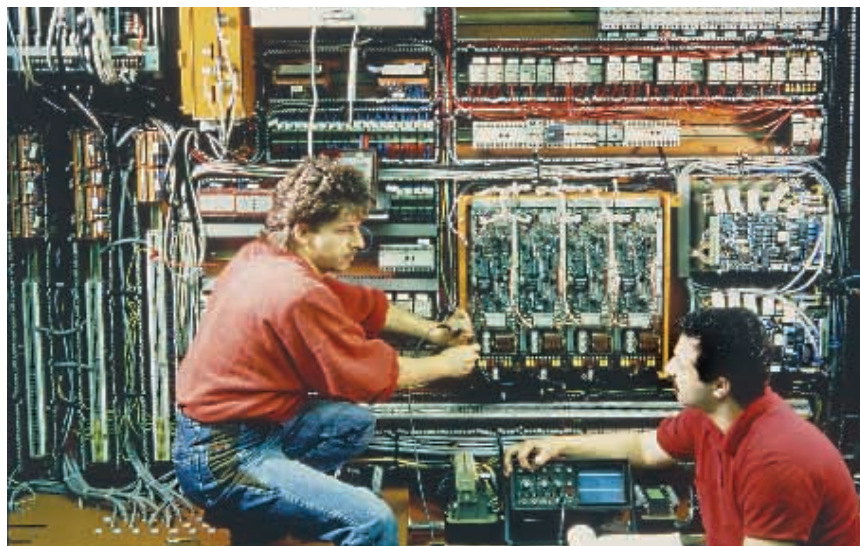
Por ello, el “mobbing” nos pone ante la antigua evidencia de que, a veces, una organización o empresa es más inteligible si se analiza con las técnicas etnográficas de Malinowsky o Margaret Mead, sobre las tribus, que con los organigramas estudiados en un MBA (Master of Business Administration).

En inglés se van introduciendo otros términos asociados al “mobbing” como “Bossing”, derivado de “boss”, “jefe”, que no debe confundirse con “boxing”; u otros como “whistleblowing” (literalmente “silbar”), o forma grosera de dirigirse o llamar a otra persona, excepto en la isla de La Gomera.

En castellano, las acepciones del “mobbing” en el trabajo suelen combinar los términos “acoso”, “hostigamiento”, “violencia”, “maltrato”, con adjetivos como “laboral” “moral”, “psicológico”, etc.

En España, las instancias oficiales dudan entre el término “acoso psicológico” y “violencia en el trabajo” en la medida en que el término “acoso” aparece como constitutivo de delito en la figura del “acoso sexual”.

Así, el documento de la COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,



El “mobbing”, tiene de asunto laboral el que el hostigador utiliza la empresa para dirimir sus manías.



En la empresa, también existen realidades desfavorables para la salud de las personas que se expresan a través de los indicadores de riesgos.

Bruselas, 11.03.2002 COM(2002) en su programa de 2002-2006, sobre cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad indica textualmente que "la Comisión estudiará la conveniencia y el ámbito de aplicación de un instrumento comunitario sobre el acoso psicológico y la violencia en el trabajo".

Por su parte, el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) el "mobbing" lo denomina "hostigamiento psicológico en el trabajo" y lo define como un estrés derivado de los conflictos interpersonales en el ámbito laboral.

El principal referente en este tema, Heinz Leymann, lo definió de esta forma: "Nos referimos a un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El "mobbing" es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya *repetición constante* tiene efectos perniciosos".

"El concepto de *mobbing* queda definido por el encadenamiento a lo lar-

El "mobbing" es muy diferente al resto de los riesgos por muchos aspectos. Se trata de un riesgo consciente y deliberado de producir un daño sobre otra persona, y es también especial porque el principal factor de riesgo, o causa, tiene nombre y apellidos.

go de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: la víctima".

Hoy día, los modelos comportamentales del "mobbing" están ya muy definidos, así como los perfiles de hostigadores y víctimas, por lo que algunos de los principales indicadores previos a considerar son:

El hostigamiento se produce de una forma persistente, durante al menos seis meses, y con episodios cuya frecuencia suele ser del orden de una vez por semana (entre diario y quincenal).

Provoca en la "víctima" estados de ansiedad, estrés, depresión, daños en el aparato digestivo, alteración del sueño, pérdida de la autoestima, irritación generalizada..., entre otros síntomas.

Las consideraciones básicas de identificación ampliadas se pueden encontrar en la **NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: "mobbing", del INSHT**

ACERCA DE LOS RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES

Paradójicamente el "mobbing" es un riesgo psicosocial laboral precisamente cuando deja de serlo. Esto es, el "mobbing" se presenta precisamente cuando las reglas de relación y comportamiento laboral desaparecen y se sobrepone los aspectos más personales sobre los profesionales.

Es por ello que el "mobbing" se puede considerar como el más "antilabo-

ral" de los conflictos en la empresa, al ser la más clara intromisión de los aspectos personales en las relaciones de trabajo.

El "mobbing" tiene de asunto laboral el que el hostigador utiliza la empresa y las relaciones en el trabajo para dirimir sus manías, fobias, complejos y miserias personales.

Pero, sobre todo, porque debe ser competencia de la empresa hacer valer su potestad disciplinaria y organizativa para imponer el "orden laboral" y profesional sobre los casos que se presenten y prevenir los que pudieran producirse.

Si algo también caracteriza al "mobbing" es que se trata de un riesgo atípico por otros varios aspectos.

La mayoría de los riesgos laborales generados por las personas son inconscientes e indeliberados, como los errores, o, como mucho, son conscientes, pero también indeliberados, como las infracciones a las normas de seguridad. Por ejemplo: pongo en marcha el vehículo sin darme cuenta que estaba una persona detrás en el "ángulo ciego", o intento solucionar una anomalía, sabiendo que hay que parar la maquina, pero no lo hago al considerar excesiva la medida de seguridad, y me accidento.

Pero el "mobbing" es, desde este aspecto, muy diferente, ya que se trata de un riesgo consciente y deliberado de producir un daño sobre otra persona.

Como hemos señalado, al "mobbing", al que un poco dramáticamente Heinz Leymann lo calificó de "crimen perfecto" (al menos en el sentido más jurídico y anglosajón de considerar a todo delito como sinónimo de crimen), ya que suele carecer de testigos, o éstos se suelen volver mudos, se le pueden encontrar analogías respecto con otras evaluaciones de riesgos, como las de seguridad, que podrían parecer paródicas, si no fueran tan graves.

No resulta disparatado decir que inicialmente evaluar el "mobbing" desde el área de la psicología aplicada es equivalente a que se pidiera una evaluación en seguridad del riesgo de caída de altura desde un andamio ante las indicaciones de que hay indicios de que un compañero trata repetidamente de cortar los cables de sujeción a otro. Es evidente que se vería lo poco que tiene el asunto de técnico, salvo si se refiere al de las técnicas jurídicas oportunas.

Por último, el riesgo psicosocial de "mobbing" es especial, porque la mayoría de los factores de riesgo psicosocial son intangibles e impersonales (horarios, sobrecargas físicas y mentales de trabajo, ambigüedad de fun-



Nunca un técnico establece si una dolencia musculoesquelética es o no de origen laboral.

ciones, incertidumbres, falta de reconocimiento y control sobre el trabajo realizado, etc.), y en cada caso del "mobbing" el principal factor de riesgo tiene el nombre y los apellidos del hostigador.

La evaluación de riesgos plantea una relación probabilística de "causas-posibles efectos". No de "efectos-posibles causas", propia de vigilancia de la salud. Muchas intervenciones preventivas impropias parten de no haber tenido esto mínimamente en cuenta.

Este carácter personal de estas situaciones hace que cualquier intervención preventiva debe salvaguardar en primer lugar los derechos de privacidad y anonimato de todas las personas implicadas. O, como suelen indicar las instancias oficiales que solicitan este tipo de evaluaciones:

"Y todo ello con la más estricta observancia de lo legalmente previsto en relación con el respeto del derecho a la intimidad del trabajador." Se supone que tanto del presunto hostigado como del presunto hostigador.

ACERCA DE LOS CONCEPTOS DE EVALUACIÓN

Es evidente que el término "evaluación" puede ser equívoco en el campo de la prevención, ya que un diagnóstico clínico se puede considerar una evaluación del estado de salud de una persona. Por ello, cuando ante indicadores o denuncias de "mobbing" se pide "la evaluación del puesto", pueden aparecer cosas muy dispares, y sobre todo imprevistas, dependiendo del área aludida.

En prevención, con la PSA incluida, una "evaluación de riesgos" es en realidad una "evaluación de las condiciones de trabajo susceptibles de producir daños a la salud" a través de la selección y análisis de los factores de riesgo correspondientes.

Como se ha indicado repetidamente, la seguridad en el trabajo, la higiene industrial y la ergonomía y la psi-

cosociología aplicada son técnicas de prevención primaria (tratan de abordar la causas en el origen) para que, a través de la evaluación y la mejora de las condiciones de trabajo, se puedan reducir las probabilidades de que se produzcan accidentes y enfermedades en el medio laboral.

También es evidente que en la empresa existen realidades desfavorables para la salud de las personas que se expresan a través de los indicadores de riesgos tales como los accidentes, los dolores, los malestares y las quejas. La vigilancia de la salud es la más directamente responsable de identificar, valorar y prevenir que es-

tas situaciones vayan a peor (prevención secundaria), proponiendo u orientado las técnicas terapéuticas o rehabilitadoras sobre las personas.

Es también lógico que, cuando se tienen riesgos (probabilidades) y se tienen realidades (problemas), se atiende o se reclama una prioritaria atención sobre los segundos.

Pero debe ser también evidente que una evaluación de riesgos laborales, sean físicos o psicológicos, sólo puede ser una evaluación probabilística (o de una conformidad con un criterio que la contiene) de las condiciones de trabajo.

Los hechos y las realidades, probados y diagnosticadas, pertenecen al

espacio jurídico y clínico, respectivamente.

Por tanto, una "evaluación de riesgos psicosociales" en la empresa, ante indicadores o indicios de "mobbing", nunca será un pronunciamiento sobre si las situaciones personales concretas son, o no, son definibles como "mobbing". Y esto es extensible a cualquier otra patología física o psicológica.

Nunca un técnico establece si una dolencia músculo-esquelética es, o no, de origen laboral, o es debido al uso de una herramienta o a una determinada condición de trabajo. Hace una cosa semejante, pero justamente contraria. Se podría decir que simétrica, como representación mental de la actuación.

Un técnico, en cualquiera de las tres áreas preventivas, determina si unas determinadas condiciones de trabajo son susceptibles de presentar un riesgo significativo de producir determinados daños.

Establece una relación de "causa- posible efecto". No de "efecto- posible causa", propia de la vigilancia de la salud. Muchas intervenciones preventivas impropias parten de no haber tenido esto mínimamente en cuenta.

La relación de los técnicos de prevención con los daños a la salud ya ocurridos, o sus síntomas precursores, sólo debe ser puramente "notarial", esto es, "dar fe" con todas las garantías de privacidad, de que si constan o no dichos indicadores, en forma de bajas, dolores, molestias, quejas, etc., nunca una evaluación de dichos indicadores.

Evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva

ARTÍCULO 5:

1. A partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo y *sobre el estado de salud de los trabajadores*, se procederá a la determinación..., valorando el riesgo en función de criterios objetivos...

(CAPÍTULO II. Real Decreto 39/1997 RSSP.)

ACERCA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Las intervenciones preventivas sobre los riesgos de "mobbing" presentan otros aspectos prácticos de interés especial. El más destacable es



La evaluación de los riesgos se efectúa, como es sabido, sobre las condiciones del "puesto de trabajo".

que, como es sabido, la evaluación de los riesgos se efectúan sobre las condiciones del “puesto de trabajo”.

Pero también es sabido que el concepto de “puesto de trabajo” es equívoco y puede confundirse con el de “ocupación”, “posición individual” o “empleo”.

En las evaluaciones, hay que definir si la unidad de análisis de una evaluación es el puesto de trabajo, como “el conjunto de tareas, deberes y responsabilidades, que bajo determinadas condiciones de trabajo constituye la labor normal de una persona” o si un “puesto de trabajo” puede definirse como un “conjunto de posiciones individuales idénticas o similares en cuanto a las tareas principales y sus características”.

El haber optado por la segunda opción en las evaluaciones de riesgos ha permitido que bajo una ley tan documentalista como la de Prevención de Riesgos Laborales, el papeleo sea relativamente limitado, dentro de la vorágine impresa.

La evaluación de las condiciones de trabajo susceptibles de producir daños a la salud por “mobbing” en el trabajo” es casi trivial para todas las empresas, o para casi todos los puestos de trabajo, ya que la respuesta es afirmativa, pero independientemente de que se den quejas y denuncias, o no.

De este modo, si, por ejemplo, en una empresa, bajo el epígrafe de puesto de trabajo de “Administrativo” existen diez personas que “ocupan posiciones individuales idénticas o similares en cuanto a las tareas principales y sus características”, nos permite con una sola evaluación, y con las observaciones puntuales o sobre aspectos particulares de los puestos individuales, poder considerar completada la evaluación para todos ellos.

Esta opción del puesto como colectivo homogéneo tiene además otras ventajas, y es que ante la presencia de algún indicador de riesgo, como alguna molestia, se puede garantizar la privacidad de las quejas, tales como “constan algunas quejas puntuales (o generales) sobre las dificultades de mantener el confort térmico en verano”.

Cuando los puestos son individuales, el procedimiento garantista de la privacidad más común consiste en indicar, “de las entrevistas mantenidas con los delegados de prevención, el responsable de la vigilancia de la salud y los titulares de los puestos, consta que el puesto X, existe alguna queja sobre...”.

Con ello, se “levanta acta” de la situación, sin prejuzgar nada, ni comprometer a nadie en particular. Simplemente se comprueba lo que proceda en función de la naturaleza de la queja u observación.

Cuando estos indicadores son del tipo de “mobbing”, es evidente que el puesto de trabajo afectado, aunque deje de formar parte de un “conjunto de posiciones individuales idénticas o similares en cuanto a las tareas principales y sus características” permite presentar los posibles indicadores con mayor garantía de anonimato y privacidad.

Ejemplo. PUESTO: X (10 personas).

Análisis de daños a la salud y otros indicadores

“Constan indicadores de que existe en algún caso, en el puesto de trabajo, alguna presión de tipo psicológico derivadas de conflictos interpersonales no relacionados con el contenido intrínseco del trabajo ...” o “De las entrevistas mantenidas con los responsables de la empresa, los delegados de prevención, el responsable de la vigilancia de la salud y los titulares de los puestos consta que en el puesto existe una baja diagnosticada como de tipo psicológico *atribuida* por... (institución, o la persona afectada, no terceras personas) a situaciones de trabajo.”

Podríamos decir que la evaluación de riesgos por “mobbing”, en todas las empresas cuya plantilla sea mayor de una persona, hay riesgo significativo de “mobbing” laboral. Si bien es verdad que al ser en unas mayor que en otras, es lo que justificará una pequeña intervención preventiva desde el área de la psicología aplicada.

Una intervención técnica, como la del área de la psicología aplicada, se agota en este punto en cuanto a considerar y abordar las situaciones reales y concretas que pudieran presentarse.

Como se ha indicado, cualquier intervención o acción directa ante estos indicadores serán, en su caso, o de las instancias judiciales o médicas o laborales.

ACERCA DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DE MOBBING

Una vez acotado y definido el espacio de intervención técnica dentro del área preventiva de la psicología, podemos determinar que es una intervención de este tipo.

Si, como parece ser, una evaluación de riesgos, ante indicadores, quejas o denuncias por “mobbing”, es determinar únicamente si una situación de trabajo es susceptible de producir un



Considerando las características del "mobbing", todas las intervenciones, aunque no sea obligatorio, es recomendable que sean efectuadas por profesionales especializados en prevención de riesgos psicosociales con formación y experiencia suficiente.

riesgo de "mobbing" (esto es, de si existe alguna probabilidad significativa de que pueda producirse algo como lo señalado), es casi evidente que "la evaluación de las condiciones de trabajo susceptibles de producir daños a la salud por "mobbing" en el trabajo" es casi trivial. Para todas las empresas, o para casi todos los puestos de trabajo, la respuesta es afirmativa, pero independientemente de que se den quejas y denuncias o no.

Dadas las características que hemos visto del "mobbing", y dado que no existe riesgo cero en nada, y menos respecto a las posibilidades conflictivas entre las personas, es evidente que podemos concluir que en casi todos los puestos de trabajo de casi todas las empresas existe un riesgo significativo del mismo.

O, dicho de otra manera, de una forma simplificada, podríamos decir que la evaluación de riesgos por "mobbing" casi no es preciso hacerla, o, lo que es lo mismo, que se puede considerar hecha, con mayor o menor precisión, para todos los casos, ya que en todas las empresas cuya plantilla

Incluso, no debe descartarse que para los que practican, según la expresión de Paul Watzlawick, "el arte de amargarse la vida" en el trabajo, exista una especie de "automobbing" todavía por inventar como término que no como realidad.

sea mayor de una persona se puede considerar que hay riesgo significativo de "mobbing" laboral.

Incluso, no se debe descartar que para los que practican, según la expresión de Paul Watzlawick, "el arte de amargarse la vida en el trabajo, exista una especie de "automobbing" todavía por inventar como término, que no como realidad.

En cualquier caso, dado que los conflictos interpersonales tienen grados, y que algunas condiciones de trabajo lo favorecen unas más que otras, es lo que justificará una pequeña intervención preventiva desde el área de la psicología aplicada.

Sin embargo, también en último lugar hay un espacio para la prevención primaria o técnica del "mobbing" desde el área de la psicología aplicada.

Considerando las características del "mobbing", todas las intervenciones, aunque no sea obligatorio, es recomendable que sean efectuadas por profesionales especializados en prevención de riesgos psicosociales con formación y experiencia suficiente.

ACERCA DE LA PREVENCIÓN DEL “MOBBING”

La prevención primaria del “mobbing” consiste en proponer a la empresa una cultura preventiva basada en los valores, la claridad, la implicación y la participación activa sobre todos los asuntos que atañen a los trabajadores. Se trata de recordar someramente cuáles son sus obligaciones “in vigilando”.

Y ante una evaluación con posible riesgo significativo de “**mobbing**”, la principal recomendación PREVENTIVA a la empresa será recordarle sus obligaciones, especialmente las referidas a:

“Es obligación de la dirección y del mando evitar la generación de conflictos interpersonales, e intervenir en la resolución de los que pudieran producirse, favoreciendo las comunicaciones jerárquicas y funcionales, ascendentes y descendentes, así como facilitando la colaboración entre los miembros del grupo de trabajo.”

Y una básica RECOMENDACIÓN: establecer, por parte de la Dirección de la empresa, de Personal o del Servicio de Prevención, un programa de supervisión de la aplicación de los principios de prevención de los riesgos psicosociales a la salud relacionados con los conflictos interpersonales por medio de algunas de estas intervenciones:

Actualmente se puede encontrar por las empresas, bien el pronunciamiento de Heinz Leymann, de que el “mobbing” es un “crimen perfecto”, bien con la “definición” de muchos directores, jefes y encargados de que «ahora, al mandar lo llaman “mobbing”».

– Un estudio epidemiológico (longitudinal y diferencial de los casos de baja o de solicitud de tratamiento médico o psicológico).

– Una implantación de un Protocolo de Vigilancia Sanitaria Psicológica, propio de la empresa, hasta la publicación del protocolo oficial del mismo, hasta ahora inexistente, para la realización más satisfactoria del primer punto.

– Se recomienda una declaración escrita sobre la cultura de la empresa acerca de los siguientes aspectos:

Los procesos de encuadramiento profesional (políticas de selección, formación, entrenamiento, promoción, que ponga de manifiesto los valores

La prevención primaria del “mobbing” se basa en establecer una cultura de empresa basada en los valores, la claridad, la implicación y la participación activa sobre todos los asuntos que atañen a los trabajadores.

de la organización y los procedimientos de la verificación de su cumplimiento...).

Las exigencias de un comportamiento estrictamente profesional entre todos los miembros de la empresa que incluya las elementales normas de madurez y educación.

La indicación expresa de los procedimientos de apoyo con los que pueden contar todos los empleados de la empresa.

La definición de un modelo de gestión de los anteriores apartados: programación, ejecución, supervisión y control de resultados.

Paradójicamente, el “mobbing” es un riesgo psicosocial laboral en la medida en que deja de serlo. El “mobbing” se puede considerar como el más “antilaboral” de los riesgos en la empresa, al ser la más clara intromisión de los aspectos personales en las relaciones de trabajo.

Las revisiones periódicas de las evaluaciones de riesgos psicosociales.

El cumplimiento de los requisitos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en materia de formación e información de todos estos aspectos.

CONCLUSIONES

Como resumen de todo lo indicado podemos concluir que el riesgo de “mobbing” debe ser considerado en una evaluación de riesgos psicosociales del trabajo dado que:

1º Es un riesgo psicosocial en la medida que puede producir claros daños psicológicos a la salud.

2º Es un riesgo laboral, aunque con todas las salvedades señaladas, porque se produce en el trabajo utilizando, más o menos torticeramente, las relaciones del trabajo y sobre todo porque la empresa está concernida en su prevención.

3º Existen diferentes niveles de riesgos en diferentes empresas y puestos de trabajo (factores de riesgo en diversos grados).

El “mobbing” presenta aspectos atípicos respecto al resto de los factores de riesgo psicosociales del trabajo, como es su carácter consciente y deliberado de producir un daño y es que su factor de riesgo, o principal causa que lo puede producir, es otra persona con conductas, más o menos, disi-



Es obligación de la dirección y del mando evitar la generación de conflictos interpersonales, e intervenir en la resolución de los que pudieran producirse.

muladas, pero conscientes y deliberadas para producir un daño moral importante a otra.

Pero, en cualquier caso, la evaluación de riesgos psicosociales, que incluya el mobbing, debe ser sólo una evaluación de riesgos. Esto es, debe ser la determinación probabilística de si puede producirse dicha situación de hostigamiento, no si las quejas o denuncias obedecen a una situación real de dicha naturaleza.

Una evaluación de riesgos de las condiciones psicosociales, incluyendo el de "mobbing", no es la confirmación o refutación de hechos. No es una sentencia sobre una situación, ni un diagnóstico clínico sobre un sufrimiento

La prevención primaria del "mobbing" consiste en proponer a la empresa una cultura preventiva basada en los valores, la claridad, la implicación y la participación activa sobre todos los asuntos que atañen a los trabajadores.

La intervención ante los posibles casos reales de posible "mobbing" debe ser fundamentalmente una intervención laboral (de disciplina laboral), judicial (pues atenta a derechos fundamentales de las personas) y clínica

El "mobbing" solo tiene de asunto laboral el que el hostigador utiliza la empresa y las relaciones en el trabajo para dirimir sus manías, fobias, complejos y miserias personales. Y, porque debe ser competencia de la empresa el hacer valer su potestad disciplinaria y organizativa para imponer el "orden laboral" y profesional sobre los casos que se presenten y prevenir los que pudieran producirse.

(pues constituye un problema serio o de salud que, incluso sin dramatizar, puede llevar al suicidio). Estas acciones correctoras sobre los hechos concretos pueden considerarse que no son muy preventivas, pero sin duda lo son correctivas si se comprueban los hechos, aunque estén ya consumados.

Estas acciones laborales, jurídicas y clínicas, junto a las preventivas pro-

puestas desde el área de la psicología aplicada, pueden si no erradicar el "mobbing", si al menos que pase de moda.

BIBLIOGRAFÍA

- CUENCA ÁLVAREZ, ROSA: «Concepto de riesgos psicosociales». Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo, 2002. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de "Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas". Madrid, 10 de diciembre de 2002.
- HIRIGOYEN, MARIE-FRANCE: *El acoso moral*. Editorial Paidós, 1999.
- LEYMANN, HEINZ: *Mobbing. La persécution au travail*. Ed. du Seuil, París 1996.
- NIÑO ESCALANTE, J.: «Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales». MAPFRE SEGURIDAD. N.º 85; 25-35, Madrid 2002
- NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. INSHT. M.º de Trabajo y Asuntos Sociales. Redactores: Félix Martín Daza, Jesús Pérez Bilbao, Juan Antonio López García-Silva
- PIÑUEL Y ZABALA, IÑAKI: *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Ed. Sal Terrae. Bilbao, 2001.
- WATZLAWICK, PAUL: *El arte de amagarse la vida*. Ed. Heider. Barcelona, 1989.