

# ACCIÓN SINDICAL ANTE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

RUBÉN BELANDIA

Responsable de Salud Laboral del sindicato STEE-EILAS

---

## ABSTRACT

El caldo de cultivo del acoso moral en el trabajo no está en la personalidad de acosadores y acosados, sino en la forma de organización del trabajo y en las estrategias de precarización del mismo, en las fórmulas de resolución de los conflictos y los estilos de mando imperantes.

Las dificultades para la acción sindical vienen dadas por una visión estrecha de la acción sindical en salud laboral, limitada a la prevención de accidentes, por la idea de que el acoso pertenece al ámbito de las relaciones personales, en el que como representantes sindicales no debemos entrar, por la dificultad de probar las situaciones de acoso, por la influencia de los rumores generados por los acosadores y por la existencia de comportamientos anteriores no ejemplares por parte de las personas acosadas.

La acción sindical debe compaginar el apoyo a las víctimas con una labor general de información, de identificación de los factores que facilitan el acoso y las medidas preventivas a aplicar y una negociación colectiva para conseguir el compromiso de la dirección, un plan de formación y un procedimiento eficaz de tratamiento de las denuncias que se planteen.

Laneko jazarpenaren zioa ez da erasotzaile edo erasotuen izaera, lana antolatzeko modua baizik. Horrekin batera eragina daukate lanaren prekarizazioak, gatazkak bideratzeko moduek eta agintea ezartzeko moduek ere.

*Sindikalgintzak aurkitzen dituen oztopoak hauek dira: lan osasunarekiko sindikalgintza lan istripuen prebentzioa baino ez dela pentsatzea; pertsonen arteko harremanen esparruan soilik kokatzea, eta esparru horretan sindikatua ez dela sartu behar ustea; jazarpena frogatzeko zailtasuna; erasotzaileek zabaltzen duten zurrumurruen eragina; erasotuen aldetik iraganean portaera ezegokiak egotea.*

*Hala ere, sindikalgintzak biktimari laguntzeaz gain, informazioa zabaltzea, jazarpena errazten duten egoerak eta har daitezkeen prebentzio neurriak identifikatzea, negoziazio kolektiboaren bidez zuzendaritzaren konpromezua lortzea prestakuntza plana eta salaketak bideratzeko prozedura eraginkorra martxan jartzeko.*

■ *The breeding ground for moral harassment at work does not lie in the personality of the harasser or the harassed, but in the form of work organization and the strategies for poor working conditions, in the formulas for the resolution of conflicts and the prevailing styles of command.*

*The difficulties for union action are caused by a narrow vision of union activity concerning work health, limited to the prevention of accidents, by the idea that harassment belongs to the field of personal relations, which, as union representatives, we should not enter into, by the difficulty in proving the situations of harassment, by the influence of the rumours generated by the harassers and by the existence of non-exemplary previous behaviour on the part of those who are harassed.*

*Union activity should combine support for the victims with general information work, the identification of the factors which facilitate harassment, the preventive measures to be applied and a collective negotiation to obtain commitment from the management, a training plan and an efficient procedure for the processing of the accusations which arise.*

El acoso moral en el trabajo es algo tan antiguo como el propio trabajo. Todos hemos oído a nuestros padres o abuelos contar cómo había un jefe que les hacía la vida imposible. La persecución sistemática de una persona hasta convertir su vida en un infierno ha sido un arma tradicionalmente utilizada por la patronal como forma de presión sobre los trabajadores y trabajadoras con el fin de generar un estado de sumisión que haga posible una merma continua de los derechos laborales, un estado de malestar que genere personas dispuestas a aceptar bajas incentivadas, o incluso que acaben marchándose ahorrando a la empresa los gastos del despido.

Estas situaciones han sido consideradas no sólo como algo habitual, sino como algo normal, uno más de los *gajes del oficio*, inherentes al propio hecho de trabajar. Sin embargo, lo mismo que el desarrollo de una conciencia ecológica ha hecho que consideremos inaceptable la contaminación, tanto en el lugar de trabajo como fuera de él. Los movimientos en favor de los derechos humanos han situado el respeto a la vida, a la integridad física y mental y a la dignidad de las personas como elementos fundamentales para la construcción de una convivencia civilizada, lo cual ha llevado a cuestionar esas actitudes, pasando a considerarlas como socialmente inaceptables.

Una vez se ha puesto nombre al fenómeno, el acoso moral ha obtenido un eco social inesperado, pero que hasta ahora no ha sido capaz de generar una cultura preventiva para este riesgo laboral. Una de las razones de esta carencia está en la intención de ligar la condición de acosado o acosador con unos determinados rasgos de personalidad. Esta visión convierte el acoso en un problema individual debido a carácter de cada persona, sobre el que es muy difícil intervenir.

Por el contrario, una visión más sociológica del problema nos demuestra que, más allá de que las características psicológicas de cada persona tengan un efecto protector o multiplicador sobre la posibilidad de sufrir o producir acoso, existen unas condiciones objetivas que facilitan la aparición del acoso, sobre las que sí es posible actuar de manera preventiva.

El caldo de cultivo del acoso está en la forma de organización del trabajo y en las estrategias de precarización del mismo, que convierten a los trabajadores y trabajadoras en elementos sin valor, a los que simplemente hay que exprimir al máximo, y que son sustituibles en cualquier momento, como si fueran pañuelos de papel. También incide una mala gestión de los conflictos, tanto cuando se

ignoran como cuando se fomentan, como forma de estimular la competencia y la falta de solidaridad entre el personal. Por último, resulta determinante el estilo de mando que utilice la dirección, tanto si es excesivamente autoritario, como si se inhibe o si toma partido por unas personas frente a otras.

## Dificultades de la acción sindical frente al acoso

Un primer obstáculo nos lo encontramos en una concepción estrecha del ámbito de intervención sindical en salud laboral, centrándolo únicamente en la prevención de los accidentes de trabajo. Con frecuencia se argumenta que mientras cada día mueran personas en sus puestos de trabajo, no pueden dedicarse esfuerzos a otras áreas.

Esta visión ignora que entre las causas de muchos accidentes tienen especial incidencia problemas de organización del trabajo, de precariedad, de ritmos de trabajo, de presión desmesurada sobre los trabajadores, de falta de participación en la toma de decisiones. Pero también ignora la creciente importancia del sector servicios, en el que además trabajan la mayor parte de las mujeres, en la que el riesgo de perder la vida en accidente es mucho menor, pero en el que existen todos esos factores que pueden convertir nuestra vida en un infierno.

Tampoco podemos ignorar que el modelo de prevención centrado exclusivamente en el riesgo de accidente del hombre que trabaja en la industria ha demostrado ser absolutamente ineficaz, incluso para la protección del hombre que trabaja en la industria. Por ello, se impone un nuevo modelo de prevención más amplio, que parta de la defensa y la protección del ser humano en todos sus aspectos y que abarque todos los factores que pueden incidir sobre nuestra salud y bienestar, entre ellos el riesgo de sufrir acoso en el trabajo.

El segundo problema con el que nos encontramos es una visión del papel de la representación sindical como representantes de todos los trabajadores y trabajadoras, condición que nos impide intervenir en lo que erróneamente se consideran problemas personales que puedan surgir entre ellas. Esta descripción, que en principio se da más en los órganos unitarios de representación del personal, también es válida para lo que es la propia estructura sindical, pues puede darse el caso de que tanto las personas acosadas como las acosadoras sean miembros del mismo sindicato, lo cual no facilita la intervención eficaz del sindicato o cuando menos le exige una labor previa de clarificación interna.

Es evidente que no tenemos que ser amigos de las personas que trabajan con nosotros, pero debe haber unos mínimos de respeto, de colaboración profesional y de gestión de las diferencias y de los conflictos que surjan. Si esos mínimos no se respetan imperará la ley de la selva, en la que siempre salen perjudicados los

más débiles, y los derechos acaban siendo pisoteados. Dejar de considerar el acoso como un problema personal es fundamental para avanzar en este terreno.

Un tercer problema es la falta de pruebas que suele ser común a la mayor parte de los casos de acoso, por ser una actividad negativa que se despliega hacia una persona de una manera tan sibilina como pertinaz. Quien lleva a cabo el acoso procura no dejar huellas, y la persona acosada en muchas ocasiones no comprende lo que le está pasando, no está informada de que anotar los hechos cuidadosamente, recoger cualquier prueba que lo evidencie, es la primera medida de protección que debe aplicar. El sindicato debe ser consciente de esta dificultad de probar el acoso y evitar que este sea el motivo de dar carpetazo a cualquier consulta sobre el tema. Además, entre las labores de prevención del acoso, se dará importancia a informar al personal de la necesidad de anotar los hechos y acumular pruebas o testigos.

El cuarto problema es la política de difamación sistemática que realizan los acosadores acerca de las personas acosadas, presentándolas como personas conflictivas, mentalmente desequilibradas, profesionales malísimas que presentan a los acosadores como víctimas, por tener que soportar a semejantes personajes. Si a ello añadimos el hecho de que quienes podrían dar una visión diferente de lo que está pasando a esa persona en la mayor parte de los casos no lo hacen (por pensar que son problemas personales de los afectados, por no quererse meter en problemas o por miedo a ser la siguiente persona acosada) el resultado es que la imagen de la persona acosada se ve seriamente perjudicada también ante la representación sindical.

La representación sindical, sin embargo, debiera tener en cuenta que el desequilibrio emocional y los errores en el trabajo pueden estar producidos precisamente por el acoso y debiera procurar poner en cuarentena los rumores. Dentro de las campañas generales de información también debe alertarse al conjunto del personal sobre este tipo de bulos que circulan en las organizaciones y que pueden provocar incluso una reproducción de las situaciones de acoso en el caso de que la persona acosada decida trasladarse a otro puesto de trabajo, en un concurso de traslados, por ejemplo.

Un quinto problema puede ser que algunas de las personas actualmente acosadas sean mandos intermedios o personas con responsabilidad que en un momento dado han caído en desgracia, pero que en sus épocas de gloria no eran precisamente cuidadosos hacia las personas que estaban a sus órdenes. En otros casos puede tratarse de personas sin cargo alguno, pero que no hayan sido especialmente solidarias o sensibles hacia los problemas o injusticias que se producían a su alrededor.

A nivel preventivo podemos afirmar que un comportamiento correcto de quienes tienen responsabilidad sobre el trabajo de otros o un comportamiento

solidario de toda persona trabajadora son factores que pueden facilitar una reacción solidaria del entorno ante una agresión como la que supone el acoso moral, aunque tampoco la garantizan.

En cualquier caso, la acción sindical protectora hacia una persona trabajadora afectada por un problema laboral concreto no puede estar condicionada por sus comportamientos pasados, pues existe un riesgo muy evidente de que lo que hoy le ocurre a esa persona, mañana le pueda ocurrir a cualquier otra. Esta visión es aún más importante, si tenemos en cuenta que lo que está en juego en estos casos es la misma dignidad de la persona, algo de lo que nadie debiera ser desposeído, por muy incorrecta que haya sido su actuación anterior.

## Actuación sindical a nivel colectivo

Los sindicatos tienen un papel muy importante que cumplir en la **difusión** del conocimiento sobre el acoso moral en el trabajo. El hecho de que estas situaciones que se han producido durante años hoy hayan sido identificadas y consideradas como socialmente inaceptables tiene una importancia fundamental para las víctimas que hasta ahora las venían sufriendo sin comprender qué era lo que les pasaba, para las personas que en el futuro puedan ser objeto de acoso, pues podrán identificar rápidamente la situación y tomar medidas eficaces para ponerle freno.

La difusión de información sobre acoso por parte de los sindicatos también tiene una influencia sobre las personas que lo están ejerciendo o son cómplices de él o simples espectadores pasivos, pues sabrán que es algo que no se puede hacer, algo con lo que no hay que colaborar, algo con lo que hay que enfrentarse.

Además de difundir información general, el sindicato debe dar **formación** a sus representantes para que puedan difundir información en su ámbito concreto, actuar a través de la negociación colectiva en la prevención del acoso en la empresa o institución, y actuar frente a los casos concretos, atendiendo a las víctimas, buscando soluciones y exigiendo responsabilidades.

Una labor fundamental será **identificar** y posteriormente difundir las características del acoso en el sector concreto en el que se actúe, clarificando a quién afecta, mediante qué mecanismos o acciones concretas se desarrolla, qué consecuencias tiene.

Si tenemos identificadas las situaciones podremos establecer qué condiciones organizativas o normativas posibilitan que el acoso se lleve a cabo y, por lo tanto, definir qué medidas preventivas o qué modificaciones normativas hay que adoptar para erradicar el acoso de nuestro entorno laboral.

Deberemos prestar una atención especial a las situaciones de reestructuración de servicios, tanto las que se plantean formalmente ante la representación sindical como a las que periódicamente se rumorean o las que han sido descartadas:

- Porque el acoso puede utilizarse como forma de conseguir de facto una reestructuración que no ha prosperado o no tiene visos de prosperar por las vías establecidas.
- Porque puede utilizarse para librarse de personas que tendrían más derecho que otras a alguno de los cargos previstos o deseados.
- Porque la aparición de nuevos puestos y su encaje jerárquico y funcional con los ya existentes puede ser un caldo de cultivo propicio para el acoso.

En la **negociación colectiva** debemos intentar conseguir el compromiso de la dirección de la empresa o institución para la erradicación del acoso en dicho ámbito. Eso se plasmaría en una declaración del más alto rango en la que se considere el acoso como un comportamiento inaceptable cuya erradicación es necesaria. Esta declaración sería el punto de partida para una labor formativa, dirigida en primera instancia a todos los mandos intermedios y posteriormente a todo el personal, en la que se fomentara el respeto a la dignidad de las personas como base de la convivencia en el lugar de trabajo, y se facilitarían métodos de resolución positiva de los conflictos laborales y personales que surjan.

Además, debe ponerse en marcha un sistema de denuncia y abordaje rápido, discreto y eficaz de los casos de acoso que se produzcan, de manera que se pueda actuar en las fases iniciales de la situación, en las que todavía es posible su reconducción mediante técnicas de mediación, implantando medidas correctoras cuando sea posible, o medidas sancionadoras cuando sea necesario.

Consecuentemente con la identificación de los factores que facilitan el acoso que hayamos realizado, debemos negociar las medidas preventivas concretas y la modificación de las situaciones o normativas que favorezcan el acoso o dificulten su erradicación.

## Actuación sindical ante los casos concretos

Ante todo hay que escuchar atentamente a la persona afectada, intentando abstraernos de la influencia de la información difundida por los acosadores. Hemos de explicarle que su caso no es el único, que le puede pasar a cualquiera y manifestarle nuestra comprensión.

Hay que mostrarle el apoyo del sindicato, que debe manifestarse inicialmente en el ofrecimiento de hacer gestiones en la empresa o institución, así

como el ofrecimiento de los servicios jurídicos del sindicato para la presentación de las denuncias oportunas.

Debemos animar a la persona afectada a que describa su caso con todo detalle y por escrito, y que continúe anotando todo lo que suceda. Igualmente debe reflexionar sobre las pruebas que puede haber, las personas que han podido ser testigos de los hechos, o la existencia de otras personas en la misma situación en el mismo servicio, área o departamento.

Con todos estos datos discutiremos y acordaremos con la persona afectada las acciones a realizar.

- Podemos hablar directamente con el acosador o acosadora para hacerle ver lo incorrecto de su comportamiento e intentar reconducir la situación.
- Podemos recabar apoyos en el entorno laboral de la persona acosada, de manera que la implicación solidaria de los compañeros ejerza una función protectora frente al acoso. Podemos plantear el caso ante la dirección, solicitando su intervención para frenar el acoso y poner soluciones a la situación.
- Podemos plantear el caso ante el Servicio de Prevención, solicitando la evaluación de los riesgos psicosociales existentes en el área de la persona afectada, y la definición e implantación de medidas preventivas.
- En el caso de que la persona afectada esté o haya estado de baja como consecuencia de la situación de acoso que padece, podemos presentar las reclamaciones correspondientes para que se reconozca el origen laboral de la baja, considerándola como consecuencia de accidente de trabajo.
- Los delegados y delegadas de prevención pueden formular por escrito propuestas concretas de adopción de medidas preventivas sobre las cuales tiene que pronunciarse la dirección, y en el caso de que esa respuesta sea negativa, debe de estar debidamente razonada.
- Si la respuesta de la dirección no es la adecuada para resolver la situación de la persona acosada, podemos presentar denuncia ante la Inspección de Trabajo, la cual identificaría la situación y reclamaría la adopción de medidas preventivas. En el caso del sector privado también podría proponer las sanciones correspondientes a los comportamientos incorrectos que se detecten.
- Podemos solicitar la apertura de expediente disciplinario a los acosadores, pues todas las normas disciplinarias establecen como conducta sancionable la falta de respeto a la dignidad de los subordinados, compañeros o superiores. El problema es que en la mayor parte de los casos la decisión sobre si se abre o no expediente suele estar en manos de la dirección, y ésta suele tender a proteger a los acosadores o, en casos muy escandalosos, a pedirles que no repitan esos comportamientos.

- Podemos presentar denuncias en las vías civil y penal, en busca de las correspondientes indemnizaciones por los daños sufridos y del castigo personal de las personas que han llevado a cabo el acoso o han sido cómplices de él.
- Podemos efectuar denuncias públicas, tanto dirigidas al personal de la empresa o institución como a la opinión pública en general, siguiendo una escala progresiva acorde con la gravedad de los hechos y las pruebas de que se disponen. Mediante estas denuncias públicas podemos intentar cambiar una actitud pasiva o cómplice del entorno de la persona acosada, presionar a los acosadores y forzar la intervención de la dirección, o denunciar la inhibición o implicación negativa de esa dirección, de manera que acepte impulsar una política preventiva como la citada anteriormente.

## Conclusión

El derecho de toda persona a recibir un trato digno en su trabajo es un elemento fundamental para que ese trabajo sea saludable y, por lo tanto, seguro. El acoso moral en el trabajo, como actuación desarrollada contra una persona trabajadora desde una situación de desigualdad de poder, de manera persistente e intencionada, con el objetivo de minar su resistencia, provocar su sumisión o su destrucción total como persona o hacer que abandone su puesto de trabajo, atenta gravemente contra la dignidad de las personas trabajadoras. Por lo tanto, la lucha contra el acoso moral en el trabajo debe ser un eje fundamental en la defensa de la salud en el trabajo y en la actividad sindical en general. Las dificultades generadas tanto por las propias tradiciones sindicales como por las características del fenómeno del acoso no deben impedir una acción sindical eficaz en la defensa de las personas acosadas, enmarcada en una labor general de información sobre el fenómeno del acoso, de identificación de los factores que lo facilitan y de negociación de las medidas preventivas y correctoras, de los compromisos de la dirección y de los procedimientos de tratamiento rápido y eficaz de las denuncias que se produzcan.