

El acoso moral en el trabajo: la construcción social de un fenómeno

MARGARITA MARTÍN y SOFÍA PÉREZ DE GUZMÁN*

Resumen

El acoso moral en el trabajo se está construyendo actualmente como problema social en nuestro país. Prueba de ello es la creciente atención que está recibiendo tanto en el ámbito académico como en los medios de comunicación. La difusión de este fenómeno en España ha seguido un camino similar al de otros países de nuestro entorno: ha sido planteado desde el campo de la Psicología, lo han difundido los medios de comunicación, y desde el ámbito jurídico se ha planteado la necesidad de una normativa que «resuelva» el problema social detectado. El objeto de este artículo es llamar la atención sobre la construcción desmesurada del fenómeno que se está llevando a cabo, así como de la necesidad de incidir en sus verdaderas causas. En esta dirección, y a modo de conclusión, se propone abordar el problema de una manera diferente a la habitual, esto es, desde un enfoque sociológico.

Palabras clave: *acoso moral, violencia en el trabajo, violencia psíquica.*

* Profesoras de Sociología. Universidad de Cádiz.

Abstract

Moral harassment on the job is currently becoming a social problem in our country. Proof of this is the fact that it is receiving increasing attention in both academia and the media. The development of this phenomenon has been similar to that in neighbouring countries: it has first been raised in the field of psychology, then disseminated by the media, and legally, the issue of the need for legislation to «solve» this detected social problem has been raised. This article aims to draw attention to how this phenomenon is being overblown and to the need to tackle its true causes. Along these lines and in conclusion, the article proposes dealing with the problem in a less conventional way, that is, using a sociological approach.

Key words: *moral harassment, violence at work, psychological violence, mobbing.*

INTRODUCCIÓN

El acoso moral en el trabajo¹ está siendo objeto de atención creciente, desde distintas perspectivas. El tema se introduce a través de artículos publicados en los medios institucionales y profesionales que en España se ocupan de la salud laboral (Diario Médico, Mapfre Medicina, Medicina del Trabajo, Salud y Trabajo y publicaciones del INSHT, entre otros) y, a la vista de lo publicado, centrado en los aspectos clínico-psicológicos del fenómeno: *Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing; Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral* o *El síndrome del acoso ins-*

¹ La voz anglosajona *mobbing* ha servido en las distintas lenguas para referirse al fenómeno del acoso, aunque algunos investigadores se muestran reticentes a su uso: autoras como Hirigoyen suelen nombrarlo en su propia lengua (*le harcèlement moral au travail*). Sin embargo, el hecho de que denominemos el fenómeno de la misma manera que los autores franceses no significa que compartamos su visión. Así, frente al planteamiento de Hirigoyen (2001), para quien el término «moral» implica una toma de postura ética ante el acoso, nosotras preferimos entenderlo en términos durkheimianos, considerando el acoso como la ruptura de una norma social.

titucional. Estas primeras referencias al acoso moral como forma y proceso de violencia en el entorno laboral aparecen en nuestro país en la segunda mitad de la década de los noventa. Representan una llamada de atención sobre un fenómeno del que en España no hay ninguna investigación pero del que los distintos autores, a la luz siempre de la investigación pionera del profesor Leymann² en Suecia y de sus propias experiencias profesionales, sospechan de importancia.

Posteriormente, la edición en castellano de los libros de M. F. Hirigoyen, *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana* en 1999 y *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*, en 2001, así como la publicación del profesor Iñaki Piñuel, de la Universidad de Alcalá de Henares: «*Mobbing*». *Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, en septiembre de 2001, causaron gran impacto, contribuyendo de manera decisiva a la consideración y difusión del fenómeno de la violencia en el entorno laboral. Además, los medios de comunicación, principalmente la prensa y generalmente los suplementos dominicales, empezaron a mostrar al gran público la existencia de este (nuevo) problema en el contexto laboral (EL SEMANAL de 19 de noviembre de 2000 y de 13 de enero de 2002. *El País* DOMINICAL de 2 de septiembre de 2001 y de 14 de abril de 2002; *El País* NEGOCIOS de 13 de enero, 3 y 10 de marzo de 2002, entre otros). Desde finales de 2000 hasta el presente se han sucedido jornadas para tratar este tema (Universidad de Barcelona, en septiembre de 2000; la Asociación Española contra el acoso psicológico en el trabajo, con sede en el Colegio de médicos de Madrid, en febrero de 2002, etc.).

Este interés por las relaciones humanas, los conflictos que de ellas se derivan y el daño que puede causarse en el contexto laboral parecen haber puesto de manifiesto la necesidad de abordar el problema y situarnos en sintonía con la preocupación que los países de nuestro entorno manifiestan respecto de este asunto.

² La referencia a Leymann —profesor de Psicología de la Universidad de Estocolmo— es obligada como referente internacional del *mobbing*. En su investigación se define por primera vez el fenómeno, se indaga sistemáticamente sobre él y se le asigna un vocablo.

Por su parte, la Unión Europea viene demostrando interés por las condiciones de trabajo y sus repercusiones en la salud, muy particularmente sobre el tópico que aquí nos ocupa³, con el objeto de producir un marco normativo y protocolos de actuación a suscribir por los estados miembros, aunque todavía no haya ninguna recomendación europea sobre esta materia.

En España, partidos políticos y sindicatos empiezan a debatir y a proponer medidas para hacer frente a este fenómeno ya en el nuevo siglo. El grupo socialista en el Congreso presenta una proposición no de ley en la que se pide al Gobierno que adopte medidas preventivas para evitar el acoso moral en el trabajo (*El País*, 2 de junio de 2001). El PSOE solicita al Gobierno que incluya el acoso moral en el catálogo de enfermedades profesionales y lo equipare a las sanciones graves derivadas del incumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales. En la misma línea, CC.OO. desarrolla una campaña que, bajo el lema «no sufras en silencio», pide medidas preventivas, la colaboración de los médicos del trabajo, y el reconocimiento de las secuelas derivadas del acoso moral como enfermedad profesional (*El País*, 15 de Mayo de 2001). También el sindicato UGT propone medidas para que el acoso psicológico en el trabajo sea tipificado como delito (*El País*, 21 de Septiembre de 2001). Este sindicato propone que el acoso moral sea identificado y reconocido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y reconocido como enfermedad profesional y accidente de trabajo en la Ley de Seguridad Social. Además, pide que sea considerado como vulneración de un derecho fundamental en el Estatuto de los Trabajadores e incluido en la Ley de Procedimiento Laboral, de forma que dé derecho a indemnización en

³ En base a los resultados de la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, la Comisión de Asuntos Sociales y Empleo del Parlamento Europeo ha reclamado a las instituciones europeas, a los Estados miembros y a los agentes sociales prestar una mayor atención al acoso moral en el trabajo (esta noticia aparece en la página web de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo). Asimismo, en mayo de 2001 la Unión Europea definió oficialmente el acoso moral en el trabajo como paso previo para un proyecto de directiva comunitaria (*El País*, 15 de mayo de 2001).

el caso de secuelas psicológicas y psicosomáticas y la nulidad del despido si se produce.

Sin embargo, a pesar de la atención que ahora recibe, no es un problema nuevo. Diferentes estudios han hecho referencia al tipo de situaciones que ahora son nombradas como *mobbing*. Lo que, sin duda, resulta novedoso es el salto cualitativo que supone reconocer la existencia de violencia en el entorno laboral como algo ilegítimo, que va contra la intimidad y la dignidad de la persona y que causa daño.

El fenómeno de la violencia se ha ido identificando como problema público en distintos ámbitos: familiar, escolar, militar... También se ha identificado la violencia de género. Ahora estamos aprendiendo a identificar la violencia en el entorno de trabajo y, como ha sucedido con el reconocimiento de la violencia en los otros contextos, están surgiendo resistencias. Este hecho no ha sido diferente en las otras sociedades de nuestro entorno y es que resistirse al cambio forma parte de la propia dinámica social: las actitudes y los comportamientos, en tanto que son legitimados por la tradición cultural, constituyen una especie de ceguera sobre el orden social. Cuestionar la realidad exige pensar sobre ella y pensar es costoso y no siempre estamos dispuestos.

El camino recorrido en la difusión del problema ha sido también similar en los distintos países. Ha sido planteado como problema desde el campo de la psicología y la medicina del trabajo, lo han difundido los medios y desde el ámbito jurídico se ha planteado la necesidad de una normativa que «resuelva» el problema social detectado⁴.

1. LA DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DESDE LA PSICOLOGÍA

Los primeros acercamientos al fenómeno se han hecho, como hemos señalado, desde el ámbito de la psicología del tra-

⁴ Lee (2000) describe para el Reino Unido una secuencia de acontecimientos similar, hallándose en este momento en discusión el intento de proporcionar una tutela específica al trabajador objeto de hostigamiento.

bajo, centrándose en el daño psicológico y físico sufrido por la persona objeto de violencia o maltrato. La violencia en el trabajo aparece reconocida en estudios realizados en Suecia, Finlandia y Noruega desde los años ochenta, poniéndose de manifiesto el temprano reconocimiento en Escandinavia de los aspectos psicosociales como parte de la salud y la seguridad en el trabajo. Es obligado referir la investigación pionera de Heinz Leymann en Suecia en 1982, en la que conceptualizó el *mobbing* como una «interacción social en la que un individuo (rara vez más) es atacado por uno o más individuos, al menos una vez por semana durante por lo menos seis meses, causando dolor psicológico, psicosomático y social» (Leymann, 1996).

Las aportaciones hechas desde el campo de la psicología del trabajo han sido, sin duda, las de mayor repercusión social. En este ámbito es ampliamente aceptada la palabra *mobbing*, así como la definición de Leymann, para designar el hostigamiento psicológico en el trabajo.

Los diversos autores señalan, de manera general, la existencia de conflictos personales importantes en el entorno laboral; refieren la investigación de Leymann en Suecia y la distribución estadística del fenómeno en aquel país así como sus consideraciones en la conceptualización del fenómeno; muestran —con más o menos profusión— las formas de expresión de conductas de hostigamiento y las fases en las que se desarrolla el conflicto para terminar desplegando las consecuencias negativas que se derivan del hostigamiento psicológico en los distintos individuos implicados: trabajador/a, empresa, familia y sociedad. La descripción pormenorizada de los trastornos físicos, consecuencia del daño psíquico, es característica en estos escritos, como también en los de Leymann.

En esa misma línea se sitúan las referencias al fenómeno aparecidas en España. Camps del Saz *et al.* (1996) refieren «... *mobbing*, término empleado en la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona, o grupo de personas, ejercen una violencia psicológica extrema (uno o más de cuarenta y cinco comportamientos descritos), de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un período prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el

lugar de trabajo». Asimismo, López García Silva y Camps del Saz (1999) señalan «*mobbing*, situación en la que un sujeto se ve sometido, por uno o varios individuos de su lugar de trabajo, a una serie de experiencias *incorrectas*, poco o nada deseables, durante al menos una vez a la semana y más de seis meses (criterios estadísticos)»⁵.

El profesor Piñuel va más allá, señalando que «*Mobbing* en el ámbito laboral designa el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con él **cruelmente** con vistas a lograr **su aniquilación o destrucción psicológica** y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos» (Piñuel, 2001)⁶. Asimismo, parafraseando a Leymann, señala: «No es un fenómeno casual, sino causal: es un proceso de destrucción». Y esta característica es perfectamente clara; lo que llama la atención es la secuencia de aparición del fenómeno que muestra este autor: «se inicia con un cambio brusco en la relación motivado por celos, envidia, competición, la promoción de la persona o la llegada al lugar de trabajo de un nuevo trabajador» (Piñuel, 2001).

Más moderada se presenta la definición de Hirigoyen (2001), quien define el acoso moral en el trabajo como «toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo». Frente al convencimiento que muestra Piñuel respecto a la exis-

⁵ Obsérvese que ninguna obra de Leymann ha sido traducida al español. Estos artículos introducen en nuestro país la teoría y los datos de su investigación empírica.

⁶ La negrita es nuestra. Llama nuestra atención el lenguaje utilizado a lo largo de su libro. En él se habla de *psicoterror*, *víctima*, *epidemia*, *Gulag*, *la empresa como campo de concentración*, *crimen*, *asesinato psíquico* etc. Es posible que la experiencia de ser objeto de violencia física o psicológica pueda ser expresada en esos u otros términos similares. Sin embargo, tenemos serias dudas acerca de que ésa sea la forma de representarnos los conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo. Por muy difíciles que sean las condiciones de trabajo, por muy hostiles que sean las relaciones interpersonales, un campo de concentración es otra cosa. Lenguaje tan excesivo induce a la construcción desmesurada del fenómeno.

tencia de características típicas que hacen de un trabajador una víctima potencial del acoso, Hirigoyen afirma que no existe un perfil psicológico del tipo de víctimas. Esta autora considera indiscutible que existen contextos profesionales donde los procedimientos de acoso moral pueden desarrollarse con mayor facilidad: no sólo los ámbitos en los que impera un elevado nivel de estrés y una mala organización sino, sobre todo, las prácticas de dirección de empresas poco claras o incluso perversas que, a su modo de ver, constituyen una especie de autorización implícita a las conductas perversas individuales.

Observamos que desde la perspectiva psicológica se presentan, indistintamente y referidas a un mismo fenómeno, causas que se encadenan a la estructura del carácter y la personalidad de los individuos y cuestiones que tienen que ver con la organización del trabajo y el estilo de liderazgo dentro de una empresa u organización. Lo relevante, desde este punto de vista, son las consecuencias del acoso moral para la salud de los individuos.

Resulta también característico de la perspectiva psicológica el interés que se muestra por dar a conocer el fenómeno en el campo profesional psicológico-psiquiátrico, desde el que han de ofrecerse soluciones terapéuticas. Desde la psicología y la medicina resulta esencial que, el *mobbing* como concepto, implica daño psicológico con consecuencias físicas (somatización del sufrimiento, obsesión, depresión, etc.) en la persona objeto de violencia o maltrato. Este descubrimiento sirve a médicos y psicólogos para desarrollar estrategias y utilizar fármacos para minimizar los efectos destructivos.

Entre los temas recurrentes en estas publicaciones está el reconocimiento de la implicación de la empresa en la existencia de hostigamiento psicológico, toda vez que una mala organización del trabajo y la pobreza en el manejo de los conflictos, son factores siempre presentes en los casos de *mobbing* (Camps del Saz, 1996; López García y Camps del Saz, 1999; Hirigoyen, 1999 y 2001; Piñuel, 2001). A veces, sin embargo, la apreciación del fenómeno que describen es cambiante. Camps del Saz y sus colaboradores escriben en 1996: ... «el “*mobbing*” podría considerarse como una forma característica de estrés laboral, con la particula-

ridad de que **no se da por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización**⁷, sino que tiene su origen en la dinámica relacional que se establece en cualquier empresa entre las personas y los grupos». Esta consideración circunscribe el *mobbing* a las características personales del carácter. Sin embargo, en 1996 no debía parecer posible otra implicación de la empresa que la de no ser capaz de garantizar un clima de trabajo adecuado e instaban a que todos los estamentos empresariales se implicaran en el estudio y prevención del *mobbing*.

Algunos años más tarde, en otro artículo, se recoge esta misma cita (López García y Camps del Saz, 1999) pero modificada. Entonces se dice «...no ocurre **exclusivamente** por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo y su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen entre los distintos individuos de cualquier empresa. La inclusión del adverbio transforma completamente el fenómeno. En 1999, entre otras acciones, se orienta a los acosados psicológicamente a «trabajar en nuevas estrategias de afrontamiento de problemas y llevar a cabo un programa de rehabilitación vocacional, dado que es probable que se pierda, o sea recomendable dejar el empleo anterior» (*ibidem*). Esta propuesta, como otras, se formula desde la «autoridad» que confiere el discurso tecnocrático.

Por último, en sus trabajos, los psicólogos indagan en las características psicológicas de las personas implicadas, las causas internas y externas del fenómeno, la naturaleza psíquica de las respuestas de afrontamiento... es decir, presentan una vertiente del fenómeno en el que las características psicológicas individuales resultan cruciales. Por ello, su representación, su visualización, puede resultar muy clara para unos pero resultar absolutamente impertinente y tremendista para otros.

2. EL TRATAMIENTO JURÍDICO DEL PROBLEMA

Como hemos señalado, tras la definición del acoso moral en el trabajo realizada desde la psicología se plantea, desde el ámbi-

⁷ La negrita es nuestra.

to jurídico, la necesidad de una normativa que «resuelva» el problema social detectado.

Suecia es el único país que cuenta con una regulación legal específica sobre las medidas a adoptar contra las formas de persecución o acoso psicológico en el trabajo (Velázquez, 2002). Se trata de una norma del año 1993 que desarrolla la Ley Básica de Prevención de Riesgos Laborales, en la que se establecen dos principios generales: el empresario debe, por una parte, planificar y organizar el trabajo para prevenir cuanto sea posible el riesgo de persecución psicológica y, por otra, manifestar de modo inequívoco que estas formas de persecución no van a ser en absoluto toleradas.

Si bien en nuestro Ordenamiento Jurídico no existe todavía ningún tratamiento específico sobre el acoso moral, sí tenemos normas legales cuyo alcance genérico nos permite afrontar este tipo de situaciones. En esto coinciden todos los autores que han tratado este tema de manera específica (entre otros, Cordero, 2002; Molina, 2002; y Velázquez, 2002)⁸. Pero también están de acuerdo en que estas medidas legales se muestran insuficientes para proteger a los trabajadores con las garantías precisas, «máxime cuando las estadísticas son escalofriantes y las consecuencias negativas del acoso concluyentes de un fenómeno con amplia repercusión social» (Cordero, 2002)⁹. Esta parece ser la situación también en otros países.

⁸ Agra *et al.* (2002) señalan, de manera muy expresiva, que, «ante la ausencia de regulación específica —y en espera de su «solución legal»— procede apostar por la utilización de las «viejas armas» previstas por el Derecho del Trabajo para encontrar una respuesta satisfactoria ante tan reprochable conducta».

⁹ Esta última afirmación es síntoma inequívoco de la forma desmesurada en que se está construyendo el acoso moral en el trabajo como problema. La única investigación centrada en la realidad laboral española que ha tenido difusión en nuestro país —la del profesor Piñuel— ha contribuido de manera importante a ello. El director de dicha investigación afirma en su libro que, dado que el 11, 44% de las personas encuestadas, pertenecientes a una muestra constituida por trabajadores pertenecientes a empresas y organismos públicos del corredor del Henares, manifiestan sentirse acosadas, la cifra de personas en activo padeciendo este problema se elevaría por encima del millón y medio. Esta elevada cifra, producto de un grave error metodológico —no es correcto extrapolar los resultados de una encuesta más allá del universo objeto de estudio y este autor lo hace ¡a toda la población ocupada!— ha sido tomada por buena y difundida hasta la saciedad por los medios de comuni-

En este contexto, las aportaciones desde el ámbito jurídico, tanto en España como en el resto de los países de nuestro entorno, van dirigidas a proponer una respuesta legal ante el acoso moral. Así, partiendo de la definición del problema realizada desde la psicología y siguiendo su misma tendencia¹⁰, se observa en los estudios con perspectiva jurídica un claro interés por señalar el acoso moral como un fenómeno unitario, referido a un marco jurídico inequívoco.

Philippe Ravy, en su obra *«Le harcèlement moral au travail»*, apunta la dificultad de obtener una definición precisa, debido a la variedad de situaciones que pueden derivarse de un proceso de acoso. No obstante, propone una definición: «el acoso profesional es un comportamiento culpable y repetido por cuyo carácter vejatorio, humillante y atentatorio de la dignidad, perturba la ejecución del trabajo de la persona que es víctima» (Ravy, 2000). Explica su preferencia por el término «profesional» frente a «moral» porque, siguiendo a Hirigoyen, el acoso moral se da también en la familia y otros círculos privados; el término «víctima» es utilizado deliberadamente para llamar la atención sobre la peligrosidad de las consecuencias del proceso de deterioro mental que produce, necesariamente, el acoso. Su definición se articula en torno a tres nociones: culpa, repetición y víctima. Insiste en que la posición jerárquica del autor del acoso no ejerce ninguna influencia sobre la calificación jurídica, ya que puede ser ejercido por el empleador, por un superior jerárquico o por un compañero de igual nivel. La definición se orienta pues, hacia la consideración de los daños y el señalamiento de una culpa, de un culpable.

Desde la misma perspectiva, Bona y Oliva (2000) consideran que el fenómeno *mobbing* se caracteriza por ser una conducta repetida y metódica para causar daño, que pretende el aislamiento de la persona objeto de acoso (*mobbizzato*) dentro del contexto laboral así como la descalificación profesional y de la

cación, sin que nos conste ninguna intervención del profesor Piñuel corrigiendo tan grave despropósito.

¹⁰ También en el ámbito de la psicología se reconoce como un acierto el contar con un concepto que aúne a todas las situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo (Camps del Saz *et al.*, 1996).

dignidad de la persona. Estos autores llaman la atención sobre el hecho de que esta estrategia de comportamiento ejerce sobre *il mobbizzato* una fuerte presión de tipo psicológico, destinada a producir un completo debilitamiento de la autoestima y una alteración de su equilibrio nervioso. Insisten en que como resultado de la agresión se sufren patologías físicas y psicosomáticas que alteran la vida extralaboral. Así pues, esta definición gira también sobre los elementos «repetición deliberada y daños» y es que, como Ravisy en Francia, estos autores tratan de señalar un marco legal en el que situar la responsabilidad civil por los daños causados a la persona objeto de acoso, en este caso en Italia.

En España, Molina (2002) ha definido el acoso moral como «un comportamiento recurrente y sistemático, realizado en el lugar de trabajo por compañeros o superiores de la víctima, que goza de un apoyo o un encubrimiento tácito de la organización y que, debido a su carácter claramente vejatorio y humillante, atenta a la dignidad de la persona y la perturba gravemente en el ejercicio de sus labores profesionales». Este autor señala la conveniencia de proceder a la tipificación jurídica del acoso moral en el Estatuto de los Trabajadores, resaltando la necesidad de una clara definición y delimitación, de forma que facilite su prueba o condena, así como de su inclusión en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su reconocimiento en la Ley General de la Seguridad Social como enfermedad profesional.

En los análisis realizados desde el ámbito jurídico el esfuerzo se orienta, por tanto, a **establecer la responsabilidad** sobre el daño causado así como a **tipificar la culpa** de acuerdo a la gradación que se realice de las consecuencias del acoso. En esta línea se sitúan también los juristas españoles que han abordado el fenómeno, entre otros Hernández (2002) y Velázquez (2002).

Resulta también de interés el reconocimiento que, desde esta perspectiva, se hace de la responsabilidad de la empresa en que se produzca el acoso en el trabajo¹¹. En este sentido, Velázquez (2002) considera que las situaciones de acoso deben ser «prevénidas por el empresario en su política de personal, y una vez manifestadas han de ser suficientemente remediadas y analiza-

¹¹ Probablemente, la legislación sueca ha inspirado este planteamiento.

das para evitar su reproducción futura». Se trata por tanto, como ha señalado Cordero (2002), de una obligación preventiva del empresario, encaminada a «actuar para que el acoso moral no se produzca o llegue a consolidarse plenamente la actitud de hostigamiento psicológico».

Desde la perspectiva jurídica se insiste en **el acoso como un delito unitario**. Es esta consideración, según estos autores, la que instaura una simetría total entre la situación del asalariado y la del empleador como autores del acoso. En otras palabras, a pesar de la variedad de tipos de violencia, maltrato o acoso que pueda registrarse en el ámbito del trabajo, el problema debe enmarcarse bajo una única consideración, para diferenciarlo claramente de otros comportamientos que ya han sido detectados y tipificados. Debe centrarse en el hecho de que causa daños reconocibles en la persona acosada y que tales daños se producen en el entorno laboral.

3. EL TRATAMIENTO DEL ACOSO MORAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación, como es bien conocido, desarrollan discursos que ejercen influencia en la opinión pública; los medios de comunicación, crean imágenes y percepciones, son fuente de acceso al conocimiento, socializan; en definitiva, ejercen gran influencia en la experiencia de la gente. Pero también es conocida la influencia de factores culturales en la selección de la información que se transmite, ya que las «noticias» no son una representación de la realidad, sino una selección de la misma. Los factores que determinan que un suceso puntual sea considerado como noticia dependen de criterios como la frecuencia, magnitud del suceso, negatividad, etc. (Martín Muñoz, 2000), pero también de la oportunidad política. La negatividad o la magnitud vienen condicionadas por valoraciones culturalmente establecidas (*ibid.*). La oportunidad es relativa a la situación social general.

La información que se difunde sobre un suceso permite elaborar su representación. La representación de un fenómeno es

una forma de sintetizar, de interiorizar la realidad social a la que alude. Es un proceso que implica la captación y la parcialización de esa realidad —puesto que nunca vamos a aprehenderla en su totalidad— y la reelaboración de unos determinados conceptos acerca de dicha realidad. Es lo que podríamos llamar la construcción de un estereotipo. Nuestra aportación en este apartado es sólo un intento de aproximación al tratamiento que el *mobbing* ha venido recibiendo en algunos medios y cómo está contribuyendo a la representación social del fenómeno.

Analizamos veintidós noticias de prensa y cinco artículos aparecidos en suplementos dominicales de distintos periódicos nacionales. Diferenciar entre lo publicado en los diarios informativos y lo aparecido en los magazines y suplementos resulta pertinente porque son apreciables características diferentes: en los primeros, el fenómeno recibe tratamiento de noticia o es columna de opinión vinculada a algún suceso del momento. En los segundos, se divulga un conocimiento y, en todos los casos analizados, desde la psicología y, casi siempre, entablando un diálogo directo con el lector, estableciendo una complicidad con él o ella.

Los titulares aparecidos en los diarios refieren, básicamente, dos tipos de sucesos: 1) propuestas de regulación legal del acoso moral en el trabajo y, relacionados con éstos, los relativos a las asociaciones de personas afectadas, y 2) referencias al fenómeno, dimensionándolo o caracterizándolo de alguna manera. En los primeros se usan verbos como «exigir» o «reclamar» cuando se señalan las propuestas de los partidos de la oposición. Por el contrario, en relación a la acción del gobierno: «se aprueban tímidas medidas». En noticias relativas a asociaciones, encontramos un muy decidido: «freno al ‘*mobbing*’». En los segundos, es notable el énfasis puesto en la magnitud del problema, presentando números («más de un millón y medio»; «750.000 empleados»; «el 11% de los empleados»...) o palabras («plaga») que lo magnifican. Se caracteriza como «lenta y silenciosa alternativa al despido», «Cadáveres en el armario: el acoso laboral» o «Psicoterror», entre otras maneras.

Respecto a los contenidos, es destacable que, casi siempre, se proporciona una definición del concepto al que alude el suce-

so del que se informa, nombrándosele como *mobbing*, como acoso moral (en el trabajo)¹² o como psicoterror. Las definiciones propuestas nos remiten al profesor Piñuel, y, subsidiariamente, al profesor Leymann, recibiendo ambos el reconocimiento de «autoridades» en la materia. Otras definiciones utilizadas son la adoptada por la UE y la que hace el INSHT. Tanta insistencia evidencia la necesidad de dar a conocer el fenómeno, de señalar el vocablo o palabra que define las situaciones de hostigamiento en el trabajo, así como nombrar esas situaciones a las que se alude, esos comportamientos «hostiles/incorrectos/negativos/de maltrato». Para ello, se señalan acciones como «despreciar, hacer el vacío, ordenar tareas inservibles, etc.». También resulta necesario a columnistas e informadores referir las consecuencias de sufrir esta «táctica propia de los países ricos que consiste en desgastar psicológicamente al empleado». Recogemos, entre otras: «deterioro psicológico, depresión, enfermedades psicosomáticas, insomnio, alcoholismo, suicidio, abatimiento, deterioro profesional, deterioro de la salud, etc.».

Algunas «noticias» que refieren el estado de la cuestión en relación a las propuestas de regulación legal, señalan las propuestas, sin aludir a definición alguna: «que se identifique y reconozca en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales», «que se reconozca como enfermedad laboral», «que se modifique el Código Penal» «acabar con el vacío legal».

No todas las noticias contienen la misma crudeza. Ésta depende de la longitud del artículo, del autor y de la perspectiva desde la que se sitúa. Sin embargo, hay un horizonte común: el de señalar un problema grave.

En este sentido, también es frecuente avalar con datos lo que se dice, sin duda, para conferir validez y fiabilidad a lo que se afirma. Las cifras a las que se alude son: «1.671.956 trabajadores españoles víctimas de *mobbing* —ni uno más— (que representan un 11%), del estudio de Piñuel, de 2001 y/o «750.000 empleados, víctimas en España del acoso moral en el trabajo» (lo que representa un 5% de la población empleada), presentados por OIT a partir de los datos de la Encuesta de la Funda-

¹² Con frecuencia se le designa simplemente «acoso moral».

ción Europea para Mejora de las Condiciones de Trabajo, de 2000. De éstas y otras cifras no siempre se señala la fuente de la que proceden —práctica relativamente habitual, o se señalan casos como «en España, el *mobbing* está dos o tres puntos por encima de la media europea—. Otras referencias dicen: «afecta a un 8% de los trabajadores europeos y a un 11,44% de los trabajadores españoles según Informe del eurodiputado J. Andersen». En otro artículo, sin referir fuente, «se calcula que hasta un 10% de la población trabajadora española sufre o ha sufrido alguna vez acoso moral en el trabajo». En alguno de los artículos se señala que «la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima en unos 24,04 millones de euros el coste anual directo e indirecto del acoso psicológico en España». Otro, refiriendo el estudio de la Universidad de Alcalá de Henares, señala «el acoso moral en el trabajo afecta a más de 11 millones de españoles», lo que es claramente una errata, pero ¿a quién le importa? Este baile de cifras, cuando apenas hay datos ni investigación sistemática sobre este tópico dificulta la representación del problema o, en todo caso, apunta hacia un problema enorme.

Las soluciones que se barajan se sitúan preferentemente en el plano institucional, pero también en el plano personal. Las propuestas del plano institucional recogen el debate político que en este momento se está produciendo en nuestro país y todas pasan por la modificación del Código Penal (que se considere infracción laboral muy grave) y de la Legislación Laboral (que se incluya en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales; que reciba un tratamiento diferenciado en cuanto a las consecuencias). Algunos artículos, aún denunciando el vacío legal existente, señalan, sin embargo, las posibilidades de enfrentar el problema a partir de la legislación vigente. Otras propuestas en este plano se expresan ambiguamente: «...los socialistas piden al Gobierno la adopción de medidas preventivas» o «la empresa debe prevenir este comportamiento por los efectos negativos que produce en el rendimiento y en el clima laboral. La acción concreta de las Asociaciones de víctimas del acoso moral en el trabajo, de reciente creación (la primera en mayo de 2001), también se dirige a dar a conocer el problema para cambiarlo mediante una legislación que lo tipifique como delito.

Soluciones en el plano personal sólo se señalan: «Hay que acabar con el secreto, la vergüenza (o el miedo) de la víctima y de los testigos mudos» y «la vía principal para el trabajador pasa por solicitar la extinción indemnizada del contrato de trabajo». Ambas propuestas presentan serias dificultades para ser adoptadas, lo que, suponemos, situará a la persona afectada en una nueva encrucijada.

Los suplementos dominicales, como señalamos, abordan el asunto con otro formato y claramente con una orientación psicologista. En ellos se informa de un (nuevo) fenómeno y se le caracteriza con todo detalle. El formato es variado y encontramos artículos cuyo titular contiene lo que se quiere decir y el resto es el despliegue de situaciones a que se refiere el acoso y otros, en los que se combinan relatos personales, información sobre el estado de la cuestión en este país y en Europa (las referencias pertinentes a Piñuel y Leymann), batería de comportamientos hostiles, batería de daños y soluciones posibles. Todo ello en cuadros, recuadros y texto. Y, si en las noticias de prensa era apreciable la tendencia al drama, aquí se llega al paroxismo desde los propios titulares. Éstos refieren casi una única y repetida fórmula: «¿Es usted víctima del *mobbing*?» Las alternativas son «Cebarse con los más débiles» y «Psicópatas de oficina».

El relato vívido de experiencias implica emocionalmente al lector además de ponerlo en situación y es recurso utilizado en cuatro de los artículos analizados. A partir de las experiencias concretas se despliega un torrente de conocimiento y nuevos relatos son presentados para ilustrar otros aspectos del problema. Se muestran situaciones muy diversas cuyo desenlace es siempre doloroso: «el trauma psicológico aún lo tengo»; «está de baja por depresión»; «se encuentra mal y se deprime». Ello nos remite al daño físico y psíquico del *mobbing* señalándose su persistencia a través del tiempo.

Sólo uno de los artículos analizados, publicado en noviembre de 2000, caracteriza el *mobbing* como «la forma más siniestra de lograr un despido» y hace alguna referencia a las condiciones de contratación como factor implicado en el problema. Sin embargo, éste y los demás artículos nos remiten siempre al perfil psicológico tanto del acosador como de la víctima. Aque-

lla es perversa, irresponsable, envidiosa. Ésta es competente, responsable, envidiable aunque, a veces, alguno de sus rasgos permiten a los psicólogos apreciar en ellos cierta debilidad que les hace vulnerables. En estos escritos, no hay mención a la responsabilidad de la empresa ni a condicionantes relativos a las características del mercado de trabajo (Se dice, por ejemplo: «si se tiene la mala suerte de padecer un ambiente intoxicado de rivalidad, enfrentamientos y descalificaciones, aparecen síntomas como...»). Todo queda circunscrito a las características de la personalidad de los individuos.

Las recomendaciones que se proponen para resolver el problema en los distintos artículos van apareciendo en los propios relatos («denunció el caso y lo ganó gracias al informa médico y los testigos»), no se hace ninguna, o merecen un recuadro particular. Las proposiciones señalan «No guardar silencio». «Buscar testigos». «Denunciar la situación». «No culpabilizarse». «En casos extremos, cambiar de departamento, de trabajo o solicitar la extinción indemnizada del contrato de trabajo, aduciendo ser víctima de conductas que afectan la dignidad laboral del trabajador». Otra batería propuesta señala: «Identificar la agresión: acumular rastros e indicios...». »Encontrar ayuda en la empresa: el directivo responsable, el médico laboral...». «Resistir psicológicamente: ser profesionalmente irreprochable. Confiar en uno mismo» y «Actuar: ponerse en contacto con asesores laborales». Otro de los articulistas dice: «está claro que debe denunciar su caso y afrontar valientemente las consecuencias. Los abogados laboristas y los delegados sindicales están para eso, utilícenlos». Tales propuestas parecen conectar perfectamente con el «carácter psicológico del problema». Las condiciones del mercado laboral se obvian y resulta fácil sugerir «afrontar valientemente el problema» o «cambiar de trabajo».

Sin ninguna duda, este tipo de publicaciones ejerce un mayor impacto en la población que las noticias ordinarias mientras no merezcan grandes titulares. Tanto el formato como la sección en la que aparecen (consultorio, psicología o hablemos de sentimientos) reclaman la atención del lector. La presentación de datos, la enunciación de características «científicamente» construidas por las «autoridades en la materia» y ahora difundidas

por expertos (los psicólogos que escriben), contribuyen de manera clara a la aceptación de lo que se cuenta y de ahí, su influencia en la construcción del estereotipo relativo al *mobbing*.

Lo expuesto nos enfrenta a una cuestión importante. El *mobbing* es apreciado como problema grande y grave: afecta a mucha gente y tiene muy graves consecuencias. Desde la psicología se sugieren acciones individuales, sin tener en consideración las condiciones del entorno social y laboral de la persona afectada. Desde el debate parlamentario, desde la ciudadanía, se reclama una acción legal, como vía para resolver el conflicto. Desde nuestro punto de vista, ni una ni otra vía resuelven las causas del problema y, como sucede con la violencia en otros entornos (familia, escuela, ...), la legislación permitirá tranquilizar conciencias, algunos casos se resolverán favorablemente para las víctimas, pero si no varían las condiciones que lo propician, poco o nada cambiará, salvo que una nueva palabra y un nuevo concepto haya sido aprendido.

4. APORTACIONES DE LA SOCIOLOGÍA AL ANÁLISIS DEL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

Tanto los análisis jurídicos como los que se llevan a cabo desde una perspectiva psicológica incluyen, como hemos observado, una gran variedad de situaciones, motivos y consecuencias en un solo concepto (acoso moral o *mobbing*, fundamentalmente). De acuerdo con este planteamiento, esta diversidad no apunta a fenómenos distintos: en todo caso alguien está ejerciendo su poder —objetivo o subjetivo— de manera abusiva, causando daño a otras personas.

Desde esta perspectiva se considera acoso moral, por una parte, el hostigamiento ejercido por un superior jerárquico, del que Ravisy (2000) identifica cuatro tipos: el acoso por motivos económicos, el acoso-represión, el acoso perverso y el acoso de un superior poco hábil o caracterial. Los dos primeros tienen como objetivo el que el trabajador abandone voluntariamente la empresa, evitando así el despido; la diferencia está en el perfil de las víctimas. El acoso por motivos económicos se dirige sobre

todo a los cuadros y a los trabajadores más antiguos y mejor remunerados, así como a mujeres embarazadas y trabajadores que han sufrido accidentes de trabajo. Bona y Oliva (2000) van más allá, afirmando que este tipo de acoso puede ser utilizado para emprender una operación a mayor escala, como una reducción de personal, el rejuvenecimiento de la plantilla, o una reorganización interna de manera oficiosa. El denominado acoso-represión suele estar reservado, en la práctica, a dos tipos de trabajadores: los representantes de personal y los delegados sindicales, por una parte, y los trabajadores considerados como «traidores»¹³, por otra.

Los otros dos tipos de acoso «jerárquico» tienen su origen en una patología del carácter del acosador y, por tanto, implicaciones diferentes. El acoso perverso difiere fundamentalmente de los demás en que no persigue necesariamente la salida de la empresa por parte de la víctima; al contrario, la satisfacción del acosador reside en el placer que le proporciona el sometimiento de su víctima. Finalmente, el último tipo de acoso lo ejercen aquellos dirigentes que, o bien se comportan como tiranos, tratando a todo el mundo de modo insultante con plena conciencia de ello, o bien carecen de aptitudes naturales y de formación para dirigir, lo que puede dar lugar a una conducta imprevisible.

La misma consideración tiene, por otra parte, el acoso ejercido por uno o más compañeros de trabajo que, aunque suele perseguir también que el acosado abandone la empresa, presenta motivos diferentes. Los planteamientos psicólogos inciden en la personalidad del agresor, destacando su miedo o su inseguridad, que suelen venir determinados por su propia conciencia de mediocridad, que es puesta en evidencia inconscientemente por la víctima (Piñuel, 2001). Más relevantes, al menos desde el punto de vista sociológico, serían las explicaciones basadas en la intensificación del trabajo, que da lugar a un incremento de la tensión en el lugar de trabajo y en la gran competitividad por el mantenimiento del empleo que

¹³ Se trata de trabajadores que, después de haber sido bien considerados por sus superiores, dejan de serlo por haber emitido algún tipo de crítica hacia la dirección que ha dado lugar a la ruptura de las relaciones anteriores.

generan el contexto de alto nivel de temporalidad y de desempleo masivo.

Se está utilizando, en definitiva, el mismo concepto y la misma consideración jurídica para referirse al acoso vertical y al horizontal; al que tiene su origen en una estrategia empresarial encubierta, en alteraciones de la personalidad del acosador —ya sea el jefe o un compañero— o es consecuencia de determinados cambios en la organización del trabajo; al que persigue un despido encubierto o simplemente someter al empleado. Mientras sus consecuencias sean claras, el motivo que hay detrás del acoso es, al parecer, irrelevante.

Sin embargo, a nuestro juicio y considerando que estamos representándonos el problema, es de gran importancia desvelar el motivo de la agresión, ya que el que ésta dependa de cuestiones organizativas o de rencillas o conflictos interpersonales plantea a la sociedad la necesidad de respuestas bien diferenciadas. Un planteamiento sociológico del acoso moral en el trabajo puede contribuir, desde nuestro punto de vista, a completar el conocimiento del fenómeno.

4.1. Una nueva explicación del incremento del acoso moral en el trabajo

Una cuestión importante que debemos aclarar con objeto de avanzar en la comprensión de la verdadera naturaleza del acoso moral en el trabajo es si estamos ante un fenómeno nuevo en el ámbito de las relaciones laborales —tal como sugiere la reciente oleada de interés que ha despertado tanto en España como en el resto de Europa— o bien ante nuevas interpretaciones de viejos problemas. La utilización de un solo término para denominar una gran variedad de situaciones provocadas por causas muy diversas facilita, como hemos apuntado, el análisis psicológico y el tratamiento jurídico del problema, pero no ayuda sin embargo a clarificar esta cuestión.

Como hemos señalado, el *mobbing* no comienza a «existir» como problema en el mundo laboral hasta la publicación de los trabajos del profesor Leymann en Suecia a comienzos

de los ochenta. A partir de ese momento y, sobre todo, en los años noventa, se produce un interés creciente sobre el tema, tanto a nivel científico como en los medios de comunicación. Sin embargo, existe una amplia evidencia de que las prácticas que actualmente se conocen como acoso moral en el trabajo no son particularmente nuevas, al menos en términos cualitativos. Autores como Lee (2000) o Einarsen (1999) citan distintas investigaciones realizadas en los años sesenta y setenta que avalan esta afirmación¹⁴. Lo que ahora denominamos acoso moral o *mobbing* existía, por tanto, con anterioridad a su definición.

Si el acoso moral en el trabajo no es un fenómeno nuevo, el enorme y reciente interés que ha despertado este fenómeno podría ser un indicio, entonces, de que su incidencia ha aumentado en la última década. Y si, tal como afirman algunos autores (entre otros, Hirigoyen y Piñuel), esto es así, ¿cuál es el motivo?

Este incremento podría deberse, al menos en parte, a que la difusión de información sobre el tema y su amplia cobertura y discusión en los medios de comunicación desde principios de los noventa han hecho que muchos casos salgan a la luz. En este sentido, Lee (2000) señala que con anterioridad no había un lenguaje establecido para nombrar el fenómeno y, además, al no existir aún una conciencia social del carácter intolerable de estas acciones, se consideraban como parte integrante del trabajo, es decir, inevitables, y por tanto no se denunciaban. Desde este punto de vista el *mobbing* no es un problema nuevo, sino un viejo problema que va imponiendo su realidad de un modo cada vez más visible. O, dicho de otro modo, sólo es un problema nuevo en la medida en que su designación lo hace visible y su visibilidad más difícilmente tolerable. Este planteamiento lo comparten la mayoría de los juristas y psicólogos que han abordado el problema¹⁵.

¹⁴ Lee cita los estudios etnográficos de Cunnison (1966) y Beynon (1973), y Einarsen se refiere a una investigación pionera sobre acoso en el trabajo llevada a cabo por Brodsky (1976).

¹⁵ Por ejemplo, Hernández (2002) considera que el problema siempre ha existido, pero se ha empezado a «popularizar» por el hecho de que muchos casos hayan

Sin embargo, desde nuestro punto de vista, para conocer la verdadera naturaleza del acoso laboral es necesario colocarlo en su «dimensión social» (Castillo, 1998). En este sentido, creemos que la globalización económica ha dado lugar a ciertas tendencias en el campo de las relaciones laborales que pueden estar abonando el terreno para la aparición de comportamientos de acoso moral, favoreciendo tanto los que provienen de un superior jerárquico como los que se desarrollan entre compañeros. Desde este punto de vista, estaríamos ante un fenómeno emergente.

La globalización económica ha provocado, entre otras cosas, un recrudescimiento de la competencia interempresarial. Esto se ha traducido, como ha señalado Prieto (1999), por una parte, en un ajuste permanente de la fuerza de trabajo y, por otra, en una intensificación de su uso.

Uno de los instrumentos más utilizados actualmente para ajustar las plantillas con muy poca conflictividad interna es el recurso por parte de las empresas a las prejubilaciones y las jubilaciones anticipadas (Riera, 1999)¹⁶. Si en los años setenta y ochenta este fenómeno tenía su causa en situaciones concretas de reconversión o crisis empresariales (Zubero, 2002), en la década de los noventa el riesgo de expulsión del mercado laboral de trabajadores de edad avanzada adquiere un perfil más estructural (CES, 2000). Así, como ha destacado Riera (1999) no se trata ya de empresas en crisis o de sectores en reconversión, sino de todas aquellas empresas que consideran necesario reajustar o reconvertir en alguna medida sus plantillas —que son casi todas— y que, indefectiblemente, cortan por sus em-

llegado a los tribunales, mientras que Cordero (2002), en la misma línea, afirma que no se trata de la aparición de nuevas realidades, sino de viejos problemas a los que el ordenamiento jurídico ha tardado en reaccionar. El título del artículo de Agra *et al.* expresa muy bien esta perspectiva: «El acoso moral en el trabajo (*mobbing*): análisis sobre la limitada respuesta jurídica a un antiguo problema de reciente estudio y futura solución (legal)». Por su parte, Hirigoyen (2001) sostiene que el acoso moral es inherente a la condición humana, por lo que siempre ha existido en los lugares de trabajo.

¹⁶ Si en 1979 el porcentaje de activos a los 55-59 años era del 54, 5%, y a los 60-64 era del 43, 1%, en 1999 esos porcentajes se reducían al 44, 9% y 26% respectivamente.

pleados de más edad¹⁷. No estamos, por tanto, ante un fenómeno coyuntural.

Dado que, como ha señalado Zubero (2002) las investigaciones indican que el paso a la situación de prejubilación no se realiza de buen grado¹⁸, es muy posible, tal como han denunciado Bona y Oliva (2000), que las empresas estén utilizando el acoso moral para emprender operaciones a gran escala como la reducción del personal o el rejuvenecimiento de las plantillas. En esta línea, Castillo (1998), en su investigación sobre los trabajadores prejubilados o «retirados» como consecuencia de la reorganización productiva de la fábrica de motores de Fasa-Renault en Valladolid durante los años 1992-1995, pone en evidencia los procesos mediante los cuales la empresa consiguió que los trabajadores aceptaran «voluntariamente» abandonar su trabajo muchos años antes de su edad legal de jubilación, y la reticencia inicial de los trabajadores que finalmente abandonaron la empresa.

Otro de los instrumentos que está siendo utilizado con profusión por las empresas para llevar a cabo un ajuste permanente de la fuerza de trabajo es el recurso a la contratación temporal. De hecho, una de las principales características de la evolución del empleo en España durante los años noventa ha sido el considerable aumento de la proporción de trabajadores que tienen un contrato temporal¹⁹. Si en 1987 (primer año del que existen datos) el porcentaje de trabajadores con contratos temporales era del 19%, en 1992 ascendía al 32% y en 2002 al 35%. España, tal como reflejan las estadísticas de la Unión Europea, es el país europeo que tiene la mayor proporción de asalariados con este tipo de contrato.

¹⁷ La diferencia de costes laborales entre los jóvenes y los empleados maduros explica esta tendencia.

¹⁸ Si además de la dimensión económica —los trabajadores ven mermadas sus rentas tanto por la pérdida prematura de salarios como por la cuantía de la pensión que finalmente generarán— tenemos en cuenta el impacto que la salida tiene sobre la normal secuenciación de nuestra vida, sobre la autoestima, sobre la capacidad de organizar los tiempos vitales, etc., no es difícil matizar la aparente voluntariedad de las prejubilaciones.

¹⁹ Como ha señalado Bilbao (1999), si en la década de los sesenta la norma apuntaba a la estabilidad, en la década de los noventa la tendencia es hacia la precarización.

España es, además, el país europeo que se lleva la palma en el terreno del desempleo²⁰. Pero el desempleo, como afirma Prieto (1999), no afecta exclusivamente a la población en paro; el desempleo desestabiliza el empleo en el sentido de que si la población activa acepta condiciones de empleo y trabajo «atípicas» (contratos temporales, a tiempo parcial, horarios de trabajo irregulares, trabajo intenso, etc.) con mucha frecuencia se debe al miedo al paro. Y el miedo al paro se traduce también, para los trabajadores con contratos temporales, en una necesidad apremiante de estabilizar el empleo que, a su vez, genera actitudes individualistas y competitivas. La investigación de Callejo (1995) sobre las condiciones de salud y seguridad laboral en el Corredor del Henares confirma esta tendencia.

Este autor describe la cultura de la eventualidad —también denominada de la desregulación— como una cultura sumamente individualista y competitiva; su metáfora sería la de la lucha/competencia de todos contra todos sin reglas. Dado que el riesgo de convertirse en parado es percibido, en general, como una amenaza individual, la situación de estos trabajadores está, tal como señalan Miguélez y Prieto (2001), cada vez más marcada por sus potencialidades individuales y menos por las dinámicas de solidaridad colectiva. Y esta lógica del aprovechamiento individual de la oportunidad hace a todos competencia de todos, de forma que tienden a ver al otro como enemigo. De aquí al acoso entre compañeros sólo hay un paso.

La tercera tendencia que queremos destacar es, como hemos señalado antes siguiendo a Prieto (1999), el recurso a la intensificación del trabajo, el cual constituye uno de los procesos de cambio más significativos en los últimos años (Paoli y Bodin, 2002). Tanto las encuestas europeas sobre condiciones de trabajo como las españolas ponen en evidencia que la intensificación del trabajo ha aumentado de manera aguda en los últimos diez años y no presenta signos de disminución. Dicha intensificación da lugar a un alto nivel de tensión en el lugar de tra-

²⁰ Aunque en la coyuntura actual el paro ha disminuido, en sus peores momentos llegó a alcanzar el 24% de la población activa. Y, en cualquier caso, España sigue siendo el país europeo con las más altas tasas de paro.

bajo la cual, a su vez, puede favorecer la aparición del acoso moral²¹.

4.2. Una propuesta de análisis cualitativo

La segunda aportación que puede hacer la Sociología al estudio del acoso moral en el trabajo es de carácter metodológico. Hasta el momento y con raras excepciones, el estudio del acoso psicológico en el trabajo se ha llevado a cabo en base a técnicas cuantitativas de investigación y partiendo de un planteamiento marcadamente psicológico. Nuestra postura, en este sentido, es que si se quiere conocer la realidad del acoso laboral es necesaria la aplicación de un enfoque cualitativo complementario del cuantitativo.

En la mayoría de las investigaciones desarrolladas hasta ahora, el estudio del acoso psicológico en el trabajo ha sido abordado de dos maneras diferentes. Por una parte, se han llevado a cabo encuestas para medir su incidencia, en las cuales el universo objeto de estudio es la población ocupada, examinando tanto a los que han sido víctimas de acoso como a los que no lo han sido. Ejemplos de este tipo de investigaciones son la realizada por el sindicato UNISON²² en el Reino Unido (Rayner, 1999), o la que ha llevado a cabo el profesor Piñuel²³ en nuestro país (Piñuel, 2001). Por otra parte, se han realizado estudios que se centran en las víctimas del acoso, con frecuencia desde un punto de vista clínico. En estas investigaciones la información proviene exclusivamente de personas que han pasado por la experiencia de ser acosadas. Es el caso de la investigación realizada por Hirigoyen (2001).

²¹ El trabajo a alto ritmo, con objetivos temporales muy estrictos, provoca a corto y a largo plazo reacciones de stress (Pinilla, 2002) que, tal como confirman las encuestas (Hirigoyen, 2001), facilita la emergencia del acoso laboral.

²² Esta encuesta fue realizada en otoño de 1996 a una muestra aleatoria de trabajadores pertenecientes al sector público, miembros del sindicato británico UNISON.

²³ Encuesta realizada en mayo de 2001 a personas en activo de todo tipo de sectores en la Comunidad de Madrid y en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara. Como hemos señalado en la nota n.º 9, esta investigación presenta graves problemas metodológicos en lo que se refiere a la extrapolación de sus resultados.

Independientemente de la forma en que aborden el estudio del fenómeno, estas investigaciones están dirigidas, por una parte, a proporcionar datos sobre la incidencia del fenómeno y el perfil de las víctimas y, por otra, a tratar de determinar sus causas y sus consecuencias sobre la salud. Y aquí se plantea un primer problema metodológico.

Los estudios centrados en las víctimas son útiles sobre todo porque ayudan a entender el proceso de destrucción psicológica que provoca el acoso, y de esta forma proporcionan pautas para su tratamiento. Sin embargo, siempre que la muestra haya sido seleccionada de una forma metodológicamente correcta, los estudios sobre incidencia suelen ser más objetivos. Al preguntar tanto a los que han sido acosados como a los que no lo han sido, los resultados tienden a estar menos sesgados. Como ha señalado Rainer (1999), es probable que las personas que se señalen a sí mismas como víctimas de acoso en los estudios de incidencia, estén menos traumatizadas que los que son objeto de estudios clínicos.

A pesar de su mayor grado de objetividad, los estudios de incidencia presentan, de entrada, problemas relacionados con la posibilidad de comparar los resultados. Piñuel (2001) señala en su estudio que el profesor Leymann estimaba ya en los años ochenta que un 3, 5% de los trabajadores experimentaban acoso en sus puestos de trabajo, y añade que esta cifra «no ha hecho sino aumentar en los sucesivos estudios que la OIT, la Fundación Europea para la Mejora en las Condiciones de Trabajo o la propia Universidad de Alcalá han ido realizando sobre el problema». Es posible que el acoso moral en el trabajo haya aumentado con el tiempo, tal como ha señalado este autor pero, desde nuestro punto de vista, la comparación de los datos de distintas encuestas hay que hacerla con bastantes reservas.

En primer lugar, la determinación del porcentaje de encuestados que han sido acosados va a depender de la definición adoptada. Si se parte de una definición cercana a la de Leymann, que requiere que los comportamientos de acoso se produzcan al menos una vez por semana durante seis meses, la incidencia del acoso será menor que si consideramos que el acoso constituye una conducta más sutil, tal como propone Hirigoyen. Dado que las distintas investigaciones aplican los citados parámetros

de duración y frecuencia de manera más o menos amplia, los porcentajes de incidencia no son comparables.

Pero, además, hay que considerar las diferencias culturales y de sensibilización de la población de los distintos países ante el fenómeno del acoso psicológico. Liefoghe y Olafsson (1999) describen cómo en Noruega, durante los años ochenta, este tipo de acoso era considerado algo sin importancia, que se aceptaba y se toleraba con facilidad; la difusión de información sobre el tema, y su cobertura y discusión por los medios de comunicación han producido un cambio en el significado del concepto para la población. De hecho, según los resultados de la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, es en los países del norte de Europa, pioneros en el estudio del acoso laboral, en los que se observa una mayor incidencia. Por ejemplo, en Finlandia el porcentaje es del 15%, en el Reino Unido y en Holanda del 14%, y en Suecia del 12%, pero sólo del 4% en Italia y Portugal y el 5% en España. Estas cifras son interpretadas en base a la diferente sensibilización de la población respecto al problema, de forma que, cuanto más conscientes son las víctimas del carácter inaceptable del acoso, más inclinadas se sienten a señalar dichas conductas.

Ello no implica que el enfoque cuantitativo constituya una manera errónea de abordar el problema, sino que debemos ser conscientes de sus limitaciones. Dado que, como señala Lewis (2000), el estudio del acoso laboral está todavía en su infancia, parece lógico que el paso inicial sea determinar su incidencia. En este sentido, las encuestas nos permiten obtener un conjunto de datos cuantitativos que nos van a servir para determinar, por una parte, hasta qué punto el acoso en el trabajo es una realidad en la vida laboral de las personas y, por otra, qué características presentan las personas acosadas.

La encuesta no permite, sin embargo, captar la realidad del acoso moral en todas sus dimensiones. En primer lugar, se trata de un método de investigación diseñado para proporcionar resultados «objetivos»²⁴. Pero el acoso en el trabajo no puede

²⁴ Al calificar como objetivos los resultados de las encuestas, queremos expresar que éstos no permiten matizaciones. Es decir, las encuestas sirven para clasificar

considerarse como una realidad objetiva, sino más bien un conjunto de situaciones que pueden ser conceptualizadas de varias maneras. La mayor parte las mismas utiliza, siguiendo el ejemplo de Leymann y con la pretensión de alcanzar un alto grado de objetividad, una lista específica de comportamientos (supuestamente) de acoso, para que los encuestados indiquen a cuales han estado expuestos con una determinada frecuencia e intensidad. Sin embargo, la respuesta a la mayor parte de estos ítems va a depender en gran medida de la percepción subjetiva del encuestado. Como han señalado Liefouge y Olafsson (1999), no podemos estar seguros de que la respuesta a una afirmación como «un superior limita tus posibilidades de expresar tu opinión» tendrá el mismo significado para cada una de las personas que respondan.

En segundo lugar, al utilizar la encuesta estamos aplicando un enfoque estático al estudio del acoso en el trabajo, que es un proceso, y además considerarlo como tal es crucial para entender este fenómeno. En este sentido, Rainer *et al.* (1999) han apuntado que, al aplicar en las encuestas una determinada definición para establecer su incidencia, inevitablemente se genera un constructo bi-modal (se da o no se da el acoso) que no refleja la vida real, ya que el acoso en el trabajo no es necesariamente una experiencia que se produzca del todo o no se dé en absoluto.

Por tanto, pensamos que el análisis cuantitativo del acoso moral, utilizado aisladamente, presenta serias limitaciones para analizar de forma completa un fenómeno como este: es necesario complementarlo con un enfoque cualitativo. Nuestra postura al respecto es bien sencilla: la investigación cuantitativa dimensiona y distribuye el fenómeno, pero sobre este tópico «la suerte ya está echada», los países de nuestro entorno nos están marcando el camino. Los pasos que demos serán más firmes si los damos desde el conocimiento de nuestra realidad.

Estamos, además, convencidas de que la difusión que el problema del acoso en el trabajo está teniendo en nuestro país obe-

a la población con respecto a determinadas variables, pero no recogen adecuadamente el proceso mediante el cual el encuestado ha llegado a sostener una determinada opinión.

dece a que **se está construyendo, como problema público, en este momento**²⁶. La perspectiva cualitativa puede permitirnos profundizar en las representaciones sociales y las culturas organizacionales existentes para conocer el repertorio de conceptualizaciones posibles (que lo justifican o ayudan a enfrentarlo) a partir de las cuales vislumbrar posibilidades de prevención. Conocer lo que la gente experimenta, piensa, dice y hace respecto a este asunto será lo que nos permita construir un marco de referencia compartido y finalmente, nombrar adecuadamente el problema. Ello permitiría conocer las posibles vías de intervención para hacer visible el problema y generar otra relación cultural con el mismo. Por tanto, nuestra propuesta de investigación del acoso moral en el trabajo es abiertamente cualitativa.

BIBLIOGRAFÍA

- AGRA, B. *et al.* (2002): «El acoso moral en el trabajo (*mobbing*): análisis sobre la limitada respuesta jurídica a un antiguo problema de reciente estudio y futura solución (legal)», *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, n.º 233-234, pp. 3-60.
- BONA, M. y OLIVA, U. (2000): «Il fenomeno del *mobbing*», en Monateri, P., Bona, M. y Oliva, U.: *Mobbing. Vessazioni sul lavoro*, Milano, Giuffrè Editore.
- BILBAO, A. (2000): «Trabajo, empleo y puesto de trabajo», *Política y Sociedad*, n.º 34, pp. 69-81.
- CALLEJO, J. (1995): «Fatalidad del mercado y culturas de la producción», *Sociología del Trabajo*, n.º 26, pp. 29-51.
- CAMPS, P. *et al.* (1996): «Hostigamiento psicológico en el trabajo: el *mobbing*», *Salud y Trabajo*, n.º 118, pp. 10-14.
- CASTILLO, J. J. (1998): *A la búsqueda del trabajo perdido*, Madrid, Tecnos.

²⁵ Resulta interesante observar que el vocablo utilizado en Gran Bretaña alude al «matón» del colegio (*bully*) que en aquel país se ha revelado como problemático en multitud de ocasiones y que, a pesar de las distancias entre ambos submundos institucionales, ha podido trasladarse al ámbito laboral. En nuestro país sería impensable el uso de la voz «matón» u otro equivalente de la experiencia socializadora en la escuela de la violencia como forma de interacción, para referir el acoso en el trabajo, porque apenas nos lo representamos en relación con el clima de interacción escolar (aunque quizá esto esté cambiando).

- CES (2000): *Vida laboral y Prejubilaciones*, Madrid, CES, Colección Informes.
- CORDERO, L. (2002): «El acoso moral u hostigamiento psicológico en el trabajo. Un problema laboral con incipiente respuesta jurídica», *Civitas Revista Española de Derecho del Trabajo*, n.º 110, pp. 231-249.
- EINARSEN, S. (1999): «The nature and causes of bullying at work», *International Journal of Manpower*, vol. 20, n.º 1/2, pp. 16-27.
- EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS (2000): *Third European Survey on Working Conditions*, Dublín.
- HIRIGOYEN, M. F. (2001): *El acoso moral en el trabajo*, Barcelona, Paidós.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (2001): *Mobbing, violencia física y acoso sexual*, Madrid, MTAS.
- LEE, D. (2000): «An analysis of workplace bullying in the UK», *Personnel Review*, vol. 20, n.º 5, pp. 593-610.
- LEWIS, D. (1999): «Workplace bullying- interim findings of a study in further and higher education in Wales», *International Journal of Manpower*, n.º 1/2, pp. 106-119.
- LEYMANN, H. (1996): *La persecution au travail*, París, Ed. Du Seuil.
- LIEFOOGUE A. y OLAFSSON, R. (1999): «Scientists» and «amateurs»: mapping the bullying domain», *International Journal of Manpower*, vol.20, n.º 1/2, pp. 39-49.
- LÓPEZ, J. A. y CAMPS, P. (1999): «Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral», *Mapfre Medicina*, vol. 10, n.º 4, pp. 23-30.
- MARTÍN, G. (2000): «Imágenes e imaginarios. La representación de la mujer musulmana a través de los medios de comunicación en occidente», en VV.AA., *Los desafíos del feminismo ante el siglo XXI*, Sevilla, Instituto Andaluz de la Mujer, pp. 143-156.
- MIGUÉLEZ, F. y PRIETO, C. (2001): «Crisis del empleo y cohesión social», *Cuadernos de Relaciones Laborales*, n.º 19, pp. 223-240.
- MOLINA, B. (2002): «*Mobbing* o acoso moral en el lugar de trabajo (comentario a la STSJ Navarra de 18 de mayo de 2001)», *Relaciones Laborales*, vol.18, n.º 3, pp. 49-61.
- PAOLI, P. y BODIN, P. (2002): «La calidad del trabajo y del empleo en Europa. Cambios y desafíos», *Sistema*, n.º 168/169, pp. 145-168.
- PINILLA, J. (2002): «Transformaciones del trabajo y nuevas enfermedades laborales», *Sistema*, n.º 168/169, pp. 169-194.
- PIÑUEL, I. (2001): *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Santander, Sal Terrae.
- PRIETO, C. (1999): «Introducción. El empleo en Europa: tendencias y lógicas. Un análisis comparativo», en Prieto, C., *La crisis del empleo en Europa*, Valencia, Germanía.

- RAINER, C. (1999): «From research to implementation: finding leverage for prevention», *International Journal of Manpower*, vol. 20, n.º 1/2, pp. 28-38.
- RAINER, C. *et al.* (1999): «Theoretical approaches to the study of bullying at work», *International Journal of Manpower*, vol. 20, n.º 1/2, pp. 11-16.
- RAVISY, P. (2000): «Le harcèlement moral au travail», París, Éditions Dalloz.
- RIERA, J. M. (1999): *Jubilarse a los 50. Viejos para trabajar, jóvenes para jubilarse*, Madrid, Pirámide.
- VELÁZQUEZ, M. (2002): «La respuesta jurídico-legal ante el acoso moral en el trabajo o *mobbing*», *Prevención, Trabajo y Salud*, n.º 17, pp. 27-38.
- ZUBERO, I. (coord.) (2002): *Envejecimiento, empleo y sociedad. Las personas mayores de 45 años y su situación ante el empleo en Euskadi*, Madrid, Fundación Foessa.