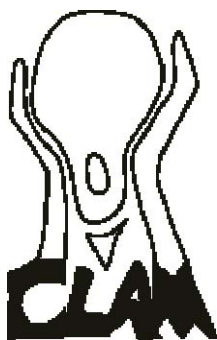




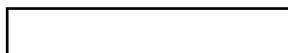
# CLAM

***Guía para afrontar  
el acoso psicológico en el trabajo***

# Guía para afrontar el acoso psicológico en el trabajo



La Farinera del Clot  
Gran Via, 837  
08018 Barcelona  
Tf: 630.37.00.86 ,



e-mail: [clam\\_cat@hotmail.com](mailto:clam_cat@hotmail.com)  
[www.clamacosomoral.net](http://www.clamacosomoral.net)

## **Descargo de responsabilidad**

Los textos de este documento no son reproducción de textos legales, a excepción de los que se adjuntan en el anexo 3, y representan el punto de vista de la asociación CLAM, según nuestro mejor entender, hasta julio de 2003. Hemos intentado proporcionar información de máxima veracidad, pero no representa necesariamente la opinión o la política oficial. No asumimos ninguna responsabilidad derivada de su utilización.

## Sumario

CLAM .....	1
¿Por qué esta guía? .....	2
El acoso psicológico ( <i>mobbing</i> ) .....	2
¿Qué no es acoso psicológico? .....	3
Manifestaciones del AM .....	4
Fases del proceso .....	5
Prevención de riesgos laborales .....	6
Estrategias de apoyo .....	7
Pasa a la acción .....	8
Prepara tu defensa .....	8
Vías de denuncia .....	10
Vías judiciales .....	11
Bibliografía y recursos: .....	12
Anexo 1: Modelo de carta a la empresa .....	13
Anexo 2: Modelo de carta al Departamento de Trabajo y al Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales .....	14
Anexo 3: Reclamaciones al Síndic de Greuges (Defensor del Pueblo) de Catalunya .....	17

## CLAM <sup>1</sup>

**Quién somos:** CLAM es una asociación formada por personas que han sufrido o sufren acoso psicológico en el trabajo o *mobbing* (a partir de ahora AM). Se constituyó el día 26 de enero del 2002 y está reconocida por Generalitat de Catalunya con el número de registro 25975/Sec. 1ª. del Registro General de Asociaciones de Barcelona de Generalitat de Catalunya, con fecha 25 de marzo de 2002.

CLAM es una organización no lucrativa, adherida al Código Ético de las Asociaciones de Barcelona. El ámbito de actuación es el territorio de Catalunya. La sede es La Farinera del Clot, Gran Vía, 837 de Barcelona.

**Nuestros objetivos:** Se resumen en tres grandes bloques:

- 1 Apoyar y orientar a las personas que sufren AM en el trabajo.
- 2 Sensibilizar la población, especialmente los profesionales implicados (salud, jurídico, sindicatos, recursos humanos...).
- 3 Hacer evolucionar la legislación.

**Los valores:** Pensamos que aparte de trabajar por mejorar la ley, también debemos trabajar para que las relaciones entre las personas estén basadas en unos valores humanos como la ética, el respeto, la responsabilidad, la democracia y la transparencia.

Manifestamos nuestra voluntad de velar que en CLAM las relaciones entre las personas se basen en estos valores y de hacer de nuestros espacios de encuentro un lugar dónde la perversidad, la manipulación y el engaño no tengan cabida. Estamos adheridos al Código Ético de las Asociaciones de Barcelona.

Pensamos que todas las empresas deberán tener su propio código ético que se dirija a todos los empleados y que se refiera a la actuación profesional, a las condiciones del trabajo, a las relaciones interpersonales y a la influencia de los factores ambientales.

**Las actividades:** Para poder avanzar en estos objetivos, CLAM se estructura en dos grandes líneas de trabajo:

Una línea está enfocada a cubrir el primer objetivo de apoyar y orientar a las personas que sufren AM en el trabajo: puede pedirse cita al grupo de acogida por teléfono o por correo electrónico por comentar el caso.

La otra línea se centra en la participación activa como socio, de cara a cubrir los otros dos objetivos: la sensibilización de la población y el hacer evolucionar la legislación. Hay diferentes grupos que trabajan estos aspectos.

---

<sup>1</sup> CLAM es el acrónimo de la asociación que forma una palabra que en castellano significa CLAMOR . Cuyo significado según dos acepciones del Diccionario de la Real Academia Española es: **clamor**. (Del lat. *clamor*, *-ōris*). 1. m. Grito o voz que se profiere con vigor y esfuerzo. 2. m. Grito vehemente de una multitud. U. t. en sent. fig.

## **¿Por qué esta guía?**

Esta guía pretende ser una herramienta de difusión del conocimiento del AM y de sus características para acabar con este fenómeno tan pernicioso para la salud individual y social.

Se dirige al conjunto de los trabajadores para que puedan detectar y reaccionen ante procedimientos perversos de esta naturaleza (¡Tú puedes ser el siguiente!).

La violencia más terrible procede de los colegas que giran la mirada creyente, erróneamente, preservarse así del AM, o de los que participan activamente inducidos por el acosador.

Hace falta que cada cual, sea cual sea su posición o cargo en la empresa no tolere estas conductas de abuso. Debemos encontrar la manera de resolver los conflictos y las diferencias de una manera pacífica y no excluyente, con diálogo constructivo.

También buscamos que los trabajadores y trabajadoras afectados se den cuenta y reaccionen con la mayor brevedad posible y puedan emprender la defensa legítima de sus derechos. En este sentido esta guía pretende aportar una ayuda concreta e inmediata, y propone algunas estrategias a adoptar en el puesto de trabajo.

Esta guía pretende ofrecer una visión amplia del fenómeno para ayudaros a pensar qué podéis hacer y cual es la mejor solución para dar salida a vuestro caso. Delante de algunas situaciones es imprescindible buscar un asesoramiento profesional y personalizado. La persona afectada es la que mejor sabe qué debe hacer, es quien conoce sus propias fuerzas y las fuerzas de los otros, es quien sabe qué quiere y hasta dónde resistir. Aun cuando todos los casos de AM siguen unos determinados patrones, la forma de afrontarlo y la solución de cada caso es particular y concreto.

## **El acoso psicológico (*mobbing*)**

El acoso psicológico en el trabajo (AM) se define como toda conducta abusiva, ya sea de gesto, de palabra, de comportamiento, de actitud..., que atenta, por su repetición o sistematización, a la dignidad o a la integridad física o psíquica de una persona, poniendo en peligro su puesto de trabajo o degradando el clima laboral (Hirigoyen, 2002).

Puede ser ejercido por una o más personas. Es una violencia oculta, generalmente poco evidente sobre todo en la fase inicial. Se trata de una conducta discriminatoria y un abuso de poder (ejercido por el jefe, por los colegas o incluso por los subordinados constituidos en poder fáctico). Las críticas son dirigidas contra la identidad de la persona pero dentro del marco laboral, por esto se dice que es una actuación perversa.

Es un conjunto de conductas insidiosas que tomadas de forma aislada pueden parecer inofensivas, pero continuadas pueden llegar a destruir psíquicamente una persona. Hay persistencia de la acción a lo largo del tiempo y produce el efecto de “gota malaya”.

Estas situaciones pueden ser muy diversas: atentados contra la reputación o la dignidad de una persona (burlas, calumnias, humillaciones, acoso sexual,...), contra la posibilidad de comunicarse (no escuchar, infravalorar sus opiniones,...), contra su capacidad profesional (críticas constantes, acusaciones sin fundamento, ...), contra sus cualidades físicas o morales, contra su estilo de vida privada, etc.

Se habla de AM cuando estas actuaciones se centran en personas concretas, de manera discriminada, y con una frecuencia y un tiempo amplio: al menos una vez a la semana y por un periodo de seis meses. Los profesionales de la salud afirman con rotundidad que con menos tiempo también se puede destrozar una persona (Hirigoyen, 2002).

Arraiga en contextos sociales especialmente vulnerables dónde hay un clima de deshumanización, competitividad, ausencia de liderazgo, envidia, ambición, estrés, *burnout*,... Es generado por la violencia de las actuales condiciones del trabajo.

Las consecuencias del AM son múltiples y devastadoras. Las personas a menudo se encuentran desesperadas y tienen un gran sentimiento de impotencia y de injusticia. Han tenido una pérdida de autoestima, de confianza en sus capacidades profesionales, y sufren una fuerte tensión nerviosa, angustia, sentimientos de culpabilidad, insomnio, se agravan los problemas de salud y los familiares, y finalmente, a menudo, aparece el agotamiento profesional (*burnout*).

El AM es un ejercicio de intolerancia, de intransigencia, de discriminación, de envidia que degrada el clima laboral y en definitiva todo el entorno social.

El AM supone un atentado a los derechos fundamentales de la persona (derecho al trabajo, derecho a la integridad física y moral, derecho a la dignidad, a la intimidad personal...)

## ¿Qué no es acoso psicológico?

Aunque también pueden tener consecuencias graves para la salud, no se pueden considerar AM los siguientes supuestos:

- Un conflicto abierto individual o colectivo:** El AM se da justamente porque el conflicto no se ha manifestado. En un conflicto hay igualdad de fuerzas de los protagonistas; en el AM hay un marcado desequilibrio de poder. Sin embargo, hay que tener en cuenta que los conflictos latentes que tardan en resolverse, se enquistan y pueden derivar en un proceso de AM.
- Una agresión puntual o aislada:** Pese a ser un acto de violencia no se puede calificar de AM, a no ser que sea precedida de múltiples agresiones pequeñas o insignificantes, que entonces pueden tomar sentido para la persona objetivo.
- El estrés:** El AM pasa por una fase de estrés, pero es mucho más que esto. El estrés sólo es destructor por exceso, el AM es destructor por naturaleza. El paso del estrés al AM es fácil. En el AM no se trata de mejorar la productividad, sino de deshacerse de una persona.
- El *burnout* o “síndrome del quemado”:** Al inicio de muchos casos de *mobbing* hay personas (agresoras) con este síndrome que no toleran ver un compañero que está motivado por el trabajo, responsable, etc. En este caso los sentimientos de rabia y de envidia se encuentran al inicio del proceso de AM. También se puede encontrar *burnout* al final del proceso de AM, en la persona que ha sido víctima.
- Directivos caracteriales:** cuando tratan indiferenciadamente de forma violenta a todos los asalariados no es AM, en el AM hay una diferenciación en el trato. Además, mientras que los procesos de AM son ocultos, esta violencia es vista por todo el mundo. Cuando utilizan procedimientos perversos entonces se pasa fácilmente al AM.
- Trabajar en malas condiciones:** la mala iluminación del puesto de trabajo, los espacios o mobiliario inadecuados, la sobrecarga de trabajo, etc. no constituye AM en sí mismo, salvo que haya discriminación y sólo un asalariado sea tratado así.

**-Exigencia por parte del empresario:** Cuando la realización de tareas o cambios en las condiciones de trabajo forman parte del contrato laboral no es AM. El AM puede surgir cuando la exigencia del empresario es ilegítima o también a partir de una reclamación legítima por parte del trabajador.

**-Una evaluación negativa del trabajo:** No es AM si se efectúa en base a criterios claros del trabajo prescrito. Puede ser indicativo de AM si los criterios son subjetivos y discriminatorios respecto al resto de trabajadores.

## Manifestaciones del AM

En una sentencia, el juez Ramón Gimeno define el *mobbing* como una “presión laboral que tiende a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración laboral”.

Como remarca esta definición, una de las principales finalidades del AM es conseguir que una persona abandone su puesto de trabajo; esto puede ser deseado por muchos motivos y diversos. A pesar de los peligros reduccionistas que comporta cualquier generalización podríamos decir, que:

En la empresa privada se da más el AM descendente (del jefe hacia un subordinado) que acaba siendo también horizontal (entre colegas) que aspiran a ocupar el cargo vacante, que tienen miedo de ser el siguiente o que simplemente se añaden a las agresiones por el fenómeno del contagio social.

A la empresa pública se da más el AM horizontal (entre colegas) que acaba siendo también descendente, puesto que el jefe intenta acabar rápidamente con el problema y en aquel momento el problema es la víctima, y así se consolida el AM por parte de la jerarquía.

Las motivaciones que encontramos en la empresa privada a menudo están relacionadas con la reducción de costes de personal o con la exclusión de personas “molestas”. Hay empresas grandes que contratan para tal fin un mercenario que se denomina “asesino de costes” (*coste killer*). Ejemplos de situaciones que se acostumbramos a encontrar en el AM:

- Personas de 40 a 50 años, con contrato fijo y muchos años en la empresa, con sueldos dignos, que aún están muy lejos de la jubilación. Se pretende substituirlos por personas con contratos laborales precarios.
- Casos de reducción de plantilla para evitar los costes de un despido legal.
- Desembarazarse de personas que “saben cosas” del funcionamiento de la empresa o de personas que han ascendido y ahora son “importantes” dentro de la empresa.
- Personas que tienen otros trabajadores a su cargo y se niegan a tratar agresivamente sus subordinados, contradiciendo órdenes que reciben.
- Personas que han reclamado legalmente unos derechos que la empresa les negaba, y que cuando se reincorporan son tildadas de picapleitos e indeseables en definitiva.
- Delegados sindicales que hacen bien su trabajo u otros trabajadores que tienen una protección legal, por ejemplo personas con discapacidad, permisos de maternidad, etc.
- Políticas empresariales agresivas basadas en la precariedad y en los cambios constantes de plantilla.

En la empresa pública el AM no está ligado a la productividad sino a objetos de poder ya que la administración es una máquina pesada en la que se diluyen las responsabilidades. Generalmente será un AM horizontal donde hay un “gang” de acosadores. Los tipos de motivación más característicos en la empresa pública que, también, se pueden dar en la privada, son:

- Deshacerse de un potencial competidor para conseguir su puesto de trabajo.
- Deshacerse de un buen profesional que mientras esté allá no deja lugar al profesional mediocre que lo acosa.
- Desembarazarse de alguien que es “demasiado” responsable o, que es “crítico” con la forma “oculta” de hacer de la organización aunque se trate de una crítica constructiva. (*whistleblower*: persona que toma sobre ella la responsabilidad de alertar la opinión pública sobre la corrupción de los servicios públicos donde trabaja o sobre las acciones que son un peligro para la salud pública o la seguridad)
- Reconversión laboral y privatización progresiva del sector público.

En el fondo de las causas del *mobbing* está la precariedad laboral, entendida en un sentido amplio (incluyendo el funcionariado) unida a la envidia, la competitividad, la miseria moral en definitiva. Por esto encontramos adecuado llamarlo “acoso moral” todo y que en propiedad se debería llamar acoso psicológico en el trabajo o acoso laboral.

Hay quien dice que en el origen del *mobbing* hay una persona con rasgos psicopáticos (personalidad antisocial, perversa narcisista, psicópata) y es probable que sea así en muchos casos, pero sus maniobras no prosperarían si no fuese por un entorno, una organización del trabajo y unos responsables de recursos humanos que lo toleran y a veces hasta lo propician ya que muy a menudo el agresor es “recompensado” con un ascenso, mientras que la víctima ha de marchar del lugar de trabajo, con el deterioro moral que supone para el entorno laboral.

## Fases del proceso

**Fase 1 El desconcierto:** En el inicio se suele encontrar un factor desencadenante de naturaleza muy diferente en cada caso (una reivindicación laboral, una promoción laboral, cambios en la gerencia, cambios en la organización de la empresa, reestructuraciones, una persona nueva que se incorpora al grupo, etc.). A este factor le sigue un periodo de críticas y de ataques sin fundamento, a los que la persona intenta adaptarse cosa que le produce un nivel elevado de estrés.

**Fase 2 La lucha:** La víctima lucha, se opone, intenta hacer frente, y el estrés aumenta. En esta situación hay más posibilidades de cometer errores (además de las trampas que se preparan) y a cada error el descrédito de la persona objetivo del acoso se va incrementando.

**Fase 3 El estigma:** La víctima es estigmatizada y se ve desbordada por la situación, aparecen trastornos físicos y psíquicos que pueden llevar a bajas laborales largas y reiteradas. En la empresa privada comporta una exclusión del mercado laboral y en la pública un etiquetado como persona conflictiva.

**Fase 4 La salida:** La víctima inicia un camino en busca de justicia, de comprensión, de reconocimiento... que es difícil de conseguir sin información, sin ayuda ni comprensión por parte de los demás.

## Prevención de riesgos laborales

La tutela de la salud de las trabajadoras y trabajadores prevista en nuestro ordenamiento jurídico, se extiende a la protección contra patologías de tipo psíquico, puesto que el concepto de salud comprende el bienestar físico y psíquico, como remarca la propia “Ley General de Sanidad” en su artículo 21 cuando habla de protección de la “salud integral” de los trabajadores y trabajadoras. Tradicionalmente la legislación de Seguridad e Higiene se ha mostrado bastante insensible hacia la salud psíquica de los trabajadores, pero hay signos evidentes de cambio en los últimos años.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales recoge el principio “de adaptar el trabajo a la persona”, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo (artículo 15.1.d). “Planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo y las relaciones sociales” (artículo 15.1.g).

En el cuadro de enfermedades profesionales todavía no se contempla ni una sola patología psíquica, pero ya hay multitud de sentencias que reconocen en determinados casos el origen profesional (como accidentes de trabajo) de patologías psíquicas. Incluso hay antecedentes favorables en casos de estrés, *burnout* y *mobbing*.

Así, la prevención de enfermedades profesionales, tanto físicas como psicosociales, se considera legalmente como una obligación empresarial y un derecho laboral. La defensa individualizada de este tipo de agresiones es casi imposible, por lo que se revaloriza, todavía más, la necesidad de una acción organizada y coordinada de todos los sindicatos que motivados con una progresiva presión social hagan de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales un instrumento realmente válido para proteger los trabajadores y trabajadoras contra el AM.

### Leyes que tenemos actualmente

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 de 8 de noviembre. BOE nº 269. Artículos 14, 15 y 16 (Protección, prevención y evaluación de los riesgos laborales). Artículo 25 (Protección de trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos). Artículo 36 (Competencia y facultades de los delegados de prevención).
- Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (y modificación posterior)
- Estatuto de los trabajadores: (no se pueden acoger los funcionarios, pero sí los laborales de la administración). Artículos 10, 20 y 39. Si nos referimos a la extinción del contrato de trabajo, nos interesan los artículos 48.1 y el 50.2.
- Ley de funcionarios civiles del estado. Decreto 315/64 de 7 de febrero, artículo 63.
- Constitución Española: artículo 10 (derecho a la dignidad) y artículo 15 (derecho a la integridad física y moral).
- Código Penal: artículo 173 sobre integridad moral, y el artículo 175 para los funcionarios.
- Código Civil: artículos 1902 y 1903.

## Estrategias de apoyo

Uno de los problemas perniciosos del AM es que las personas afectadas a menudo no entienden qué está pasando; tienen la sensación de sentirse atrapadas, desconcertadas y sin apoyos, ni recursos. El AM tiene un efecto paralizador.

Esta carencia de reacción no es una estrategia válida puesto que los individuos agresores actúan según el umbral de tolerancia del entorno (compañeros, jefes, responsables, etc.). Cuanto más tolera el contexto estos comportamientos, más libremente se ejercen.

Desde CLAM pensamos que el rechazo a estos comportamientos hostiles no debe ser expresado sólo por las personas afectadas sino que es toda la colectividad la que debe reaccionar puesto que más a la corta o más a la larga sufre las consecuencias.

Si piensas que estás sufriendo una situación de AM en el trabajo, lee con atención estas reflexiones:

**Ten paciencia:** Un viaje contra el AM es largo, duro y difícil: organízate por una lucha de la cual, a la larga, debes salir ganador. El tiempo juega a tu favor: tras un periodo inicial de desaliento y depresión reencontrarás la fuerza de vivir, de sonreír, de vencer a tus acosadores, de ser justamente resarcido por los daños sufridos. Saldrás más fuerte.

**No cedas al desaliento ni a la depresión:** El AM no es culpa tuya: las motivaciones psicosociales que están en su base son múltiples y complejas, objeto de estudios profundos de sociólogos, psicólogos y juristas. Puede que sólo estabas en el lugar equivocado en el momento equivocado. Te han otorgado el rol de “chivo expiatorio” de una situación de la cual no eres responsable.

**No pienses en la dimisión:** La primera cosa en qué suele pensar una víctima de AM es huir y liberarse de la situación estresante, abandonando la escena. A menudo el AM tiene el único objetivo de “poder despedir impunemente o a bajo coste alguien”. Dimitir te libera, pero da la victoria al acosador y bloquea cualquier posible acción posterior de restitución. Si a pesar de todo, crees que no tienes otra salida, dimite alegando que es por AM y concéntrate en buscar la salida más digna posible.

Recurre a un periodo de baja por el tiempo que sea necesario para recuperarte y estar en condiciones físicas y psíquicas suficientemente fuertes para afrontar el AM. Ten presente que al volver a tu puesto de trabajo tras un periodo de ausencia más o menos largo puedes encontrar que las cosas hayan cambiado para empeorar: durante tu ausencia el acosador ha tenido tiempo por organizarse mejor.

**No pienses que eres el único que se encuentra en esa situación:** La OIT cifra el año 2000 en un 9 % los trabajadores afectados de AM en Europa, cosa que representa unos 13 millones de personas. Sólo eres uno de tantos.

**Organízate para resistir:** Recoge toda la documentación que puedas de las agresiones sufridas. El AM no tiene todavía una legislación precisa pero muchas de sus conductas (abuso de poder, violencia privada, difamación, descalificaciones...) son punibles. Por lo tanto:

-Recoge en un diario todas las acciones que has sufrido, refiriendo la fecha, hora, lugar, autor o autores, descripción de los hechos, testigos presentes,...

- Escribe todas las consecuencias psicofísicas que has sufrido o sufres como consecuencia de las agresiones, ya sean psíquicas (angustia, depresión, ataques de pánico...), físicas (insomnio, migrañas, dolores musculares, palpitaciones, trastornos gástricos, temblores, alteraciones del apetito, disminución del deseo sexual...) o del comportamiento (pérdida de la autoestima, carencia de confianza en un mismo, sentimientos de inutilidad). Esto facilitará la documentación del daño biológico que el AM ha representado sobre ti.
- Formula por escrito y con acuse de recibo (carta con registro de entrada en la empresa, telegrama, burofax, carta certificada...) cualquier reclamación. Pide que se te formulen las demandas por escrito (por ej.: “verbalmente me ha sido comunicado que haga tal cosa. Pido confirmación por escrito”).
- Si es el caso busca el apoyo de compañeros dispuestos a testimoniar las agresiones (aunque es difícil).

**Busca aliados:** Es lo más difícil. Los compañeros no siempre están dispuestos a colaborar, y además, a menudo forman parte del *gang* acosador. Pero no te aísles. Cultiva tus relaciones sociales, frecuenta los amigos, refuerza los vínculos familiares. Explica a tus amigos y familiares qué es el AM que estás sufriendo. No te avergüences de tu situación. Habla con las personas próximas por reforzar la autoestima, pero no te pases al extremo contrario.

Hablar incesantemente del problema, focalizar la atención únicamente sobre tu drama puede cansar los amigos y familiares y esto podría producir que todavía te encuentres más solo. Se produciría entonces el fenómeno del doble *mobbing*: tu pareja, tu familia, tus amistades, podrían sufrir las consecuencias.

## Pasa a la acción

### Inscríbete en una asociación

La persona que entiende más de violencia es la víctima. El intercambio con personas que hayan pasado por una situación parecida te puede ayudar. Mejor que entres en contacto con personas del mismo sector laboral y tipología de empresa (funcionariado, pequeña o mediana empresa, multinacional,...). Estas personas pueden entender mejor tu caso y orientarte de una manera más precisa.

Dirígete a asociaciones independientes y sin ánimo de lucro. Evitarás así el riesgo de posibles manipulaciones.

### Prepara tu defensa

Recoge toda la información y la documentación que puedas, **es importante escribirlo todo, como si fuera un diario.**

Pon en conocimiento de la empresa tu situación: ir al **Servicio de Prevención** para que pase la queja al **Comité de Seguridad y Salud Laboral** (caso que a la empresa no haya todavía este servicio se debe denunciar al Comité de empresa o al delegado de personal). Si no tenemos respuesta rápida (15 días) hacer constar lo dicho de palabra por escrito con acuse de recibo. Muchas veces hace falta insistir. Haz los escritos que haga falta. En el anexo ofrecemos un modelo que habrás de adaptar a tu situación. Se prudente en las afirmaciones; si tienes dudas consulta un abogado.

Como es un problema producido por el clima laboral, podemos solicitar a la empresa que nos deriven a la Mutua. Es posible que digan que no lo pueden hacer porque no se trata de un accidente físico. Entonces debemos hacer valer que nos encontramos en la situación contemplada en el artículo 25 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Podemos ir a la Mutua por nuestra cuenta; la Mutua no puede negar la asistencia, pero es posible que nos deriven a la Seguridad Social; no pasa nada, vamos, pero pedimos a Mutua que nos dé por escrito que nos deriva a la Seguridad Social.

Si es el caso y acudimos al médico de cabecera de la Seguridad Social, es importante que la baja recoja los motivos reales de la manera más concreta posible. No podemos decir de entrada que sufrimos *mobbing*, es mejor explicar qué nos pasa y dejar que el médico haga el diagnóstico. En el motivo de la baja se hará constar que está motivada por la situación laboral, por ejemplo: síndrome ansioso-depresiva (o el que sea) “reactiva a la situación laboral”, o “debida a la situación laboral”. En la hoja de la empresa no ha de constar el motivo de la baja; esto es un dato confidencial.

Puedes pedir una valoración de tu puesto de trabajo a los **Centros de Seguridad y Condiciones de Salud en el Trabajo (CSCST)**, que son organismos públicos que dependen del Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya, especializados en materia de seguridad y salud en el trabajo. Elaboran informes técnicos, y hacen formación en materia preventiva.

- Barcelona: Plaza Eusebi Güell, 4 y 5, Tel: 932.804.666 o 932.055.001
- Girona: Avenida Montilivi, 118, \*Tel: 972.208.216
- Lleida: Calle Empresari Josep Segura y Farré, 728 B, Pol. Ind. El Segre, Tel: 973.200.400
- Tarragona: Calle Siurana, 29 B. Pol. Camp Clar. Tel: 977.541.455
- Dirección general de Relaciones Laborales. Subdirección General de Seguridad y Condiciones de Salud en el trabajo. c/ Sepúlveda, 148-150, 08011 Barcelona. Tel.: 93.228.57.57. Internet: <http://www.gencat.se/trabajo/scst>

También puedes acudir a una **Unidad de Salud Laboral (USL)**, que es un servicio de la administración sanitaria de la Generalitat de Catalunya, especializada en temas de salud laboral. En estos servicios nos podemos informar y recibir apoyo sobre problemas de salud laboral individuales o colectivos.

- USL Costa de Ponent: CAP Ramona Via, Verge de Montserrat, 24, El Prat de Llobregat. Tel: 934.792.934.
- USL Sabadell: Ajuntament de Sabadell, Plaza del gas, 2, Sabadell, Tel: 936.264.700.
- USL Tarragona 1: ABS Torreforta, Gomera, s/n, Tarragona.
- USL Tarragona 2: CAP Sant Pere, Camí de Riudoms, 53, Reus.
- USL Barcelona: IMSP Plaza Lesseps, 1, Barcelona. Tel: 932.384.565.

- USL Badalona: Badalona Gestión Asistencial, c/. Gaietà Soler, 6-8, Badalona, Tel: 934.648.464.
- USL Girona: ICS, c/. Santa Clara, 33-35, Girona.
- USL Lleida: Alcalde Rovira Roure, 44 Lleida. Tel: 973.727.222 (ext. 7363).

Otra posibilidad, que no excluye las otras, es ir a los **Sindicatos**:

- CCOO: Via Laietana, 16, Barcelona. Tel. 93.481.27.80
- CGT: Via Laietana, 16, Barcelona. Tel. 93.310.28.60
- CSI-CSIF: Pza. Bonsuccés, 7, Barcelona. Tel: 93.412.56.02
- UGT: Rbla. Sta. Mònica, 10. Barcelona. Tel: 93.304.68.00
- USOC: Sant Rafel, 38-42. Barcelona. Tel: 93.329.81.11

Si esto no funciona puedes cursar denuncia en la **Inspección de Trabajo y Seguridad Social**. Aunque se pueda ir individualmente, es mejor ir acompañado de algún **sindicato**.

Antes de cursar la denuncia es mejor consultar los términos con abogado. Las direcciones son:

- Barcelona: Travessera de Gràcia, 303. Tf: 93.401.30.00
- Girona: Alvarez de Castro, 20 baixos. Tf: 972.20.59.33
- Lleida: Avinguda Segre, 2. Tf: 973.23.26.41
- Tarragona: Vidal i Barraquer, 20 baixos. Tf: 977.23.37.14

## Vías de denuncia

Hay varias vías de denuncia que, según el caso y la situación puedes considerar:

- Poner los hechos en conocimiento del Delegado de Prevención de Riesgos Laborales o del Servicio de Prevención y/o del inmediato superior (si este es el agresor, a su inmediato superior).
- Habla con el agresor directamente, o envíale un escrito por burofax exponiendo que el trato que te está dando te causa un daño.
- Poner los hechos en conocimiento del sindicato (área de salud laboral)
- Poner los hechos en conocimiento del jefe de recursos humanos.
- Poner una denuncia a la Inspección de trabajo.
- Pedir al Síndic de Greuges que actúe (mirad [anexo 4](#))
- Interponer una demanda judicial por vía social, civil o penal.

En este punto hace falta actuar con prudencia. Hace falta evitar **que las denuncias puedan dar lugar a malas interpretaciones** (posibles querellas por difamación). Escribe la historia de tu AM. Sé lo más conciso posible. Antes de divulgarla grábala y escúchala al menos durante una semana: elimina las partes superfluas y conserva sólo las importantes. La precisión en los detalles hace tu historia pesada y poco comprensible. También te ayudará a clarificar tu situación.

Cuando hagas un escrito, entrégalo siempre con registro de entrada, o usa el burofax, o haz que te firmen una copia... la finalidad es que te quede constancia del escrito que has entregado.

Piensa que nadie mejor que tú entiende la situación en qué te encuentras. Debes valorar tus fuerzas y las de los otros. Debes tener claros los objetivos, saber qué quieres. Por esto has de estar bien. No te precipites.

Busca asesoramiento a los sindicatos, asociaciones, etc. Y si lo crees conveniente también te puedes dirigir a los medios de comunicación, pero sé muy prudente, asegúrate que los medios sean serios y conozcan el tema y denuncia sólo hechos reales y documentados, evita las acusaciones.

## Vías judiciales

Antes de llegar a este extremo has de haber agotado otras vías. Como norma general este debería ser el último recurso.

En este caso tampoco debes ser impaciente. Puedes poner demanda por el procedimiento social, civil o penal. Hace falta ver en cada caso qué es el más adecuado a tu situación concreta. La duración puede ser larga, y en caso de ganar en primera instancia es de esperar el recurso de la parte contraria.

Procúrate un abogado que ya haya tratado con causas de AM, y que no tenga **ligaduras con tu empresa**.

Aclara los objetivos que pretendes conseguir (indemnización por daños, reintegro en tu puesto de trabajo, pacto, traslado, indemnización...)

Implica el menor número posible de personas. Evitarás así que tu abogado deba pleitear contra un ejército de abogados contrarios, que fácilmente se coaligarán en contra tuya. Si hace falta, podrás proceder de manera sucesiva contra los autores materiales.

## Bibliografía y recursos:

- Ausfelder, Trude (2002). *Mobbing, el acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Oceano.
- Gimeno Lahoz, Ramón (2004). *La presión laboral tendenciosa (Mobbing)*. Tesis doctoral Universitat de Girona [consulta online] en [http://www.tesisenxarxa.net/TESIS\\_UdG/AVAILABLE/TDX-0519105-111706/](http://www.tesisenxarxa.net/TESIS_UdG/AVAILABLE/TDX-0519105-111706/)
- Gonzalez de Rivera, José Luis (2002). *El maltrato psicológico. Como defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid :Ed. Espasa-Calpe.
- Hirigoyen, Marie-France (1999). *El acoso moral*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Hirigoyen, Marie-France (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Mediavilla, Gerardo (2003). *¿Por qué la han tomado conmigo?. Casos reales de mobbing*. Barcelona: Ed. Grijalbo.
- Nazare-Aga, Isabelle (2002). *Los manipuladores*. Barcelona: Ediciones B, S.A. Javier Vergara Editor, Grupo Z.
- Piñuel, Iñaki (2001). *Mobbing, el Psicoterror laboral*. Santander: Ed. Sal Terrae.
- Piñuel, Iñaki (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso moral en el trabajo*. Madrid: Ed. Aguilar.
- Rodríguez, Nora (2002). *Mobbing, vencer el Acoso Moral*. Barcelona: Ed. Planeta Prácticos.

También puedes encontrar información en la página web de CLAM:

[www.xarxabcn.net/clam/](http://www.xarxabcn.net/clam/)

Barcelona, julio 2003

**Para acabar con el *mobbing* es necesaria una voluntad de cambio por parte de las empresas y de los sindicatos pero también de cada persona, sea cual sea su posición o cargo en la empresa.**

## Anexo 1: Modelo de carta a la empresa

*[Ciudad, fecha]*

Sr. *[delegado de prevención, recursos humanos, gerente...]*,

Me llamo *[nombre y apellidos]*, hace años que trabajo en la empresa con el cargo de *[nombre del cargo o nombre del puesto de trabajo]*.

En el ejercicio de mis funciones profesionales estoy sufriendo el problema siguiente:

*[Explicación breve de la situación mencionando conductas concretas: amenazas, humillaciones, atentados a la dignidad, actos discriminatorios,...] con las siguientes consecuencias para mi salud física y psicológica [mencionar lo que sea: depresión, ansiedad, trastornos psicósomáticos,...].*

Como ya debéis saber el acoso moral es un problema de salud laboral, considerada por las Naciones Unidas (ONU), tipificada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y tratada como delito en algunos países europeos.

Creo que, como responsable *[de lo que sea]*, deberíais tomar las medidas oportunas para detener estos comportamientos, dentro del marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

Esperando una respuesta por parte suya el más rápidamente posible, dada la gravedad del caso, aprovecho la oportunidad por saludarlo atentamente,

*[Firmado]*

## **Anexo 2: Modelo de carta al Departamento de Trabajo y al Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales**

Proponemos que envíes sendas cartas al Ministro del Gobierno estatal y al Conseller de Treball de la Generalitat con copias a los departamentos correspondientes de Prevención e Riesgos laborales, a las direcciones siguientes:

Enviar original	Enviar copia
Sr. Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Agustín de Bethencourt, 4 28071 MADRID	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo Torrelaguna, 73, 28027 MADRID
Hble. Conseller de Treball, Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat de Catalunya Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turismo Pg. de Gràcia, 105 08008 Barcelona	Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme Direcció General de Relacions Laborals Sepúlveda, 148-150 08011 Barcelona

Enviáis, también, una copia a CLAM para que tengamos constancia y podamos hacer el seguimiento (CLAM, Farinera del Clot, Gran Vía 837, 08018 Barcelona)

*[Ciudad, fecha]*

Honorable Conseller/a :

Me llamo *[nombre y apellidos]*, hace años que trabajo en la empresa con el cargo de *[nombre del cargo o puesto de trabajo]*

En el ejercicio de mis funciones profesionales estoy sufriendo el problema siguiente: *[explicación breve de la situación mencionando conductas concretas: amenazas, humillaciones, atentados a la dignidad,...]*.

Como sabe, el acoso moral es un problema de salud laboral, considerado así por las Naciones Unidas (ONU), tipificado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y tratado como delito en algunos países europeos.

El acoso moral tiene múltiples consecuencias para la salud física y psicológica, que en mi caso han sido las siguientes: *[mencionar lo que sea: depresión, ansiedad, trastornos psicósomáticos,...]*.

Para resolver mi problema he realizado las siguientes acciones: *[explicas que has hecho para conocer tus derechos: "he recurrido a organismos como... "; asociaciones, sindicatos, salud y seguridad en el trabajo,...]*

Me han respondido: *[explica con claridad lo que te han respondido]*

Debido a esta situación le pido que, como responsable del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, tome las medidas oportunas para hacer efectiva la aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

En espera de su respuesta, reciba un atento saludo,

*[Firma]*

*Dirección: nombre, dirección, teléfono]*

Con copia a la Direcció General de Relacions Laborals

*[Ciudad, fecha]*

Señor/a Ministro/a,

Me llamo *[nombre y apellidos]*, hace años que trabajo en la empresa con el cargo de *[nombre del cargo o puesto de trabajo]*

En el ejercicio de mis funciones profesionales estoy sufriendo el problema siguiente: *[explicación breve de la situación mencionando conductas concretas: amenazas, humillaciones, atentados a la dignidad,...]*.

Como sabe, el acoso moral es un problema de salud laboral, considerado así por las Naciones Unidas (ONU), tipificado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y tratado como delito en algunos países europeos.

El acoso moral tiene múltiples consecuencias para la salud física y psicológica, que en mi caso han sido las siguientes: *[mencionar lo que sea: depresión, ansiedad, trastornos psicosomáticos,...]*.

Para resolver mi problema he realizado las siguientes acciones: *[explicas que has hecho para conocer tus derechos: "he recurrido a organismos como... ", asociaciones, sindicatos, salud y seguridad en el trabajo,...]*

Me han respondido: *[explica con claridad lo que te han respondido]*

Debido a esta situación le pido que, como responsable del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales del Gobierno del Estado Español, tome las medidas oportunas para hacer efectiva la aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

En espera de su respuesta, reciba un atento saludo,

*[Firma]*

*Dirección: nombre, dirección, teléfono]*

Con copia al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

## **Anexo 3: Reclamaciones al Síndic de Greuges (Defensor del Pueblo) de Catalunya.**

### **¿En qué puede intervenir?**

El Síndic de Greuges actúa, a petición de cualquier persona –física o jurídica- que le presente una queja, o bien a iniciativa propia, en asuntos en que la actuación de las administraciones públicas haya podido producir una vulneración de los derechos de las personas. El Síndic de Greuges puede intervenir, por lo tanto, en casos de:

- Retrasos indebidos en la actuación administrativa
- Errores o arbitrariedades en la aplicación de las normas legales o cuando las normas no se aplican como es debido.
- Trato indebido a los ciudadanos
- Negativa a facilitar la información que los ciudadanos pueden solicitar
- Inejecución de las propias resoluciones adoptadas
- Insuficiente motivación de las resoluciones anteriores (incluyendo los casos de silencio administrativo ante las peticiones de los ciudadanos)
- Y en general, ante aquellas actuaciones que impidan o deterioren el legítimo ejercicio de los derechos constitucionales. No obstante, para que una queja pueda ser admitida a trámite, ha de llegar al Síndic de Greuges antes de haber transcurrido un año desde el día que se produjo el hecho denunciado.

### **¿En qué no puede intervenir?**

El Síndic de Greuges no admite:

- Las quejas anónimas
- Las quejas que denotan mala fe
- Las quejas faltas de fundamento o pretensión
- Las quejas la tramitación de las cuales pueda comportar perjuicios al derecho legítimo de terceras personas
- Quejas sobre cuestiones privadas (es decir, conflictos entre personas físicas o jurídicas: pleitos o disputas entre familiares, vecinos, comerciantes, litigios por accidentes de circulación, etc.) ni cabeza otra tipo de queja en que el denunciado no sea la Administración o una entidad prestamista de servicios públicos.
- Quejas sobre cuestiones ya enjuiciadas o pendientes de una resolución judicial.

### **¿Como actúa?**

El Síndic de Greuges tiene la facultad de hacer las advertencias y las recomendaciones que cree oportunas a los organismos que no respeten los derechos legítimos de los ciudadanos.

También, puede proponer fórmulas de acuerdo o conciliación para que las partes afectadas lleguen a una resolución positiva del asunto que haya motivado la queja. Siempre que crea conveniente, el Síndic de Greuges recomendará a la Administración de la Generalitat y de

las entidades locales que introduzcan cambios o modificaciones en la ley o las normas en qué se observe una lesión de los derechos del ciudadano.

En el ejercicio de la misión que tiene encomendada, el Síndic de Greuges ha de recibir la ayuda de las autoridades con carácter preferente y urgente. Si se negaran, incurrirían en las responsabilidades previstas por la ley y podrían ser denunciadas públicamente por el Síndic de Greuges. Contrariamente a lo que se podría pensar, el Síndic de Greuges no es ningún juez y, por lo tanto, no dicta sentencias, no impone sanciones, ni puede suspender las actuaciones administrativas que son objeto de queja.

Anualmente, el Síndic de Greuges informa el Parlament de Catalunya sobre las quejas recibidas de los ciudadanos, la tramitación que han seguido y los resultados obtenidos. También, puede hacer sugerencias o recomendaciones como resultado de la misión llevada a cabo.

### **Como acceder:**

El Síndic de Greuges cuenta con **el Servicio de Información al Ciudadano** donde podemos dirigirnos para conocer nuestros derechos ante la Administración, cómo pueden ejercitarlos, cómo y dónde intentar solventar el problema y como presentar la queja formalmente en el supuesto de que se trate de un asunto en el cual el Síndic pueda intervenir.

Estas consultas se pueden hacer de 9 a 14 horas y de 15 a 18:30 horas, de lunes a viernes, en la calle de Josep Anselm Clavé 31, de Barcelona, telefonando al número 93.301.80.75 o enviando un correo electrónico a: [sindic@sindicgreugescat.org](mailto:sindic@sindicgreugescat.org)