

# BOLETÍN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Año LXVII

Núm. 2.159

Octubre de 2013



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

ISSN: 1989-4767

NIPO: 051-13-001-6

[www.mjusticia.es/bmj](http://www.mjusticia.es/bmj)

---

### **Enlaces**

Publicaciones del Ministerio de Justicia

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado. <https://cpage.mpr.gob.es>

### **Contacto**

Contacto Boletín

### **Edita**

Ministerio de Justicia  
Secretaría General Técnica

### **Maquetación**

Subdirección General de Documentación y Publicaciones

### **ISSN**

1989-4767

### **NIPO**

051-13-001-6

### **Depósito Legal**

M.883-1958

---

DIRECTOR  
D. Antonio Pau  
*Registrador de la Propiedad*  
*Académico de Número de la Real Academia de Jurisprudencia y Legislación*

SECRETARIO  
D. Máximo Juan Pérez García  
*Profesor Titular de Derecho Civil*

---

## SUMARIO

AÑO LXVII • OCTUBRE 2013 • NÚM. 2.159

### **SECCIÓN DOCTRINAL**

Estudio doctrinal

—*Diversos tipos de mobbing y conceptos relacionados*

## DIVERSOS TIPOS DE MOBBING Y CONCEPTOS RELACIONADOS

**CARMEN SOTO SUAREZ**

Licenciada en Derecho. Licenciada en Criminología. Técnico Superior en PRL de las Tres Especialidades

### **Resumen**

*Mediante la LO 5/2012, de 22 de junio, por la que se modifica la LO 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, se creó el nuevo delito de Acoso laboral del 173 CP, sin embargo, este tipo penal es insuficiente ante la variedad de conductas constitutivas de mobbing.*

### **Abstract**

*Through the LO 5/2012, dated June 22, amending the 10/1995, of 23 November, the Criminal Code, created a new offense of harassment at work the 173 Criminal Code, however, this type of offense is insufficient before the variety of constitutive conducts of mobbing.*

### **Palabras clave**

*Acoso. Intimidación. Mobbing. Violencia psicológica. Violencia física. Acoso sexual. Mobbing inmobiliario.*

### **Key words**

*Harassment. Bullying. Mobbing. Psychological Violence. Physical Violence. Sexual Harassment. Blockbusting.*

### **SUMARIO**

- I.- Introducción.
- II.- Formas de acoso.
- III.- Definiciones de la “Work Trauma Foundation”.
- IV.- Conceptos relacionados con el acoso.
- V.- A modo de Conclusión
- VI.- Bibliografía.

## I. INTRODUCCIÓN

*“Todo acoso se puede abortar y todo aquél que pudiendo hacerlo no hace nada, es culpable”.*  
*Heinz Leymann (“Mobbing, la persecution au travail”).*

Todos los seres humanos se encuentran insertos en distintos grupos sociales, familia, amigos, comunidad, lugar de trabajo, etc., y estos interactúan unos con otros. A veces esas relaciones son de agresión. En este ámbito el ser humano tiene una característica que no se da en el resto del mundo animal, además de la agresión física, existe la agresión verbal. Ante cualquier tipo de agresión, física o verbal, la respuesta de la víctima consiste en la huida-avoidancia. Incluso cabe la posibilidad de una agresión, no física ni verbal, contra la víctima, sino contra su círculo de actuación, bien sea su fama o renombre, su familia, sus amigos, etc. También hay que tener en cuenta que el ser humano, espera la “aprobación” de sus acciones, el “premio” a su comportamiento, es decir se da la paradoja de que se puede agredir a una persona, no haciéndole absolutamente nada, es decir, haciéndole “el vacío”, ignorándola completamente, con lo que podemos distinguir entre una agresión activa y otra pasiva. Esto nos lleva a establecer que las formas de acoso son prácticamente infinitas, son las mil y una maneras en que una persona puede sufrir.

Incluso el acoso psicológico puede tener lugar de una forma tan sofisticada e indirecta que puede simular todo lo contrario, pareciera que el acosador es una persona delicada y cariñosa, y su acoso tiene todas las trazas de una manifestación positiva de afecto, popularmente se dice que hay amores que matan.

Esto, por su propia naturaleza, determina que todas estas acciones, no pueden ser incluidas dentro del tipo penal del art. 173.1 segundo párrafo: “Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos, hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”.

De cualquier forma, y ateniéndonos a la responsabilidad del empresario no acosador, pero en cuya empresa se realiza el mobbing, no hay que perder de vista el artículo 14 de la L.P.R.L en el que expresamente se recoge el derecho que tienen todos los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y al mismo tiempo, como obligación, de medios no de resultado, en cumplimiento del deber de protección, el empresario debe garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de su responsabilidad, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que recogen los artículos siguientes en materia de plan de prevención, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de la presente ley.

Muchas de las formas de acoso pueden ser realizadas por el empresario, por cualquier mando de la escala jerárquica de la empresa, o por los iguales, es decir por los compañeros de trabajo, pero siempre la obligación de protección del trabajador corresponde al empresario, es un deber empresarial que no puede ser trasladado a terceras personas, aunque cuando la prevención de riesgos laborales se encuentre exteriorizada en Servicios de Prevención Ajenos. Así se establece en el artículo 14.4 de la L.P.R.L. que las obligaciones de los trabajadores establecidas en esta ley, la atribución de funciones en materia de protección y prevención a trabajadores o servicios de la empresa y el recurso al concierto con entidades especializadas para el desarrollo de actividades de prevención complementarán las acciones del empresario,

sin que por ello le eximan del cumplimiento de su deber en esta materia, sin perjuicio de las acciones que pueda ejercitar, en su caso, contra cualquier otra persona.

En relación al mobbing que se realiza en la empresa, y ateniéndonos al empresario no acosador, Carmona Salgado, entiende que serían de aplicación los artículos 316 y 317 del Código Penal, si los responsables de la empresa tienen conocimiento de la ejecución de tales prácticas, bien por haberse percatado ellos mismos, bien por haber sido denunciadas por el propio trabajador acosado, y hacen caso omiso al respecto, llegándose con el incumplimiento de la normativa vigente a poner en grave peligro la salud mental de este, lo que, como es sabido, ocurre con bastante frecuencia como consecuencia de un proceso de mobbing, sería procedente aplicar el artículo 316 del Código Penal sin necesidad de esperar la causación de resultados dañosos concretos, pues se trata de un delito de peligro y no de lesión. Pero tratándose de conductas empresariales de desatención y omisivas, dolosas y negligentes.

Para Lafont Nicuesa L. (El delito de acoso moral en el trabajo, Ed Tirant lo Blanch, Valencia 2008, pág. 278 y ss), existe base para establecer una responsabilidad penal como autor por comisión por omisión del art. 11 del C.P., de un delito contra la integridad moral de la persona, que tiene los siguientes elementos:

A-Posición de garante. El empresario tienen una posición de garante sobre los trabajadores de su empresa, más intensa que la de otras personas, de evitar la lesión de los bienes jurídicos de los trabajadores.

B-Comportamiento precedente, siendo tal, la acción u omisión, que coloque el bien jurídico protegido en una situación de riesgo.

C-Producción de un resultado típico, en el caso del mobbing, lesión de la integridad moral del trabajador.

## II. FORMAS DE ACOSO

En el ámbito anglosajón, cada forma de mobbing, suele tener un nombre, algunas de estas formas de acoso son:

**Bossing:** Procede de la palabra inglesa boss, “el jefe”, o en una traducción libre “el que manda”. De trata del acoso vertical descendente, el autor es el superior jerárquico, pudiendo ser un mando intermedio, el primer mando del escalafón, o el propio empresario, pudiendo existir concurrencia de responsabilidades de toda la cadena de mando, bien por acción o por omisión. Según recoge Escudero Moratalla y otra en “Mobbing análisis multidisciplinar y estrategia legal” pags. 109 y ss., la presión se deriva de la diferente posición de poder del acosador y de la víctima. El acosador no necesita buscar aliados para llevar a cabo su comportamiento destructor, pero en la gran mayoría de las ocasiones, sin necesidad de buscarlos los encuentra, bien de manera activa o pasiva.

Tiene por finalidad destruir al subordinado, bien aislándolo completamente, o provocando su marcha, de manera voluntaria o forzosa, se suele buscar el abandono “voluntario” de la víctima, de manera que no sea necesario el despido

**Mobbing horizontal:** autores pueden ser todos los miembros del grupo sin relación jerárquica con la víctima, pudiendo actuar por acción, omisión o encubrimiento. En este caso la presión es ejercida, no por la situación de poder jerárquico dentro de la empresa, sino por el poder de facto que ostenta el acosador/s, por pertenencia al grupo, mayor agresividad, protección de hecho por el empresario o superiores jerárquicos, etc. Normalmente, el comportamiento del grupo no es la suma de los comportamientos individuales que lo integran, sino que el grupo

tiene una identidad propia y distinta a la de sus miembros, “atacando” a los extraños. Por regla general, este comportamiento agresivo, es tolerado o consentido, cuando no promovido por el empresario.

**Mobbing ascendente:** Se produce por los subordinados jerárquicos hacia el superior, en este supuesto, por su propia naturaleza y necesidad de presión, es necesaria la unión, la formación del grupo de acosadores, contra la víctima que es el superior. Son frecuentes los casos en que se produce el ascenso de uno de los miembros de la plantilla, y el resto no ve bien esta subida en el escalafón de uno de ellos, desde ese momento se le intenta acosar de cualquier forma, fundamentalmente llevando el trabajo “a reglamento”, dejando toda la iniciativa en manos del jefe y cumpliendo sus ordenes a “rajatabla”, y mientras más perjuicios cause esto mucho mejor.

Leymann “La persecución del trabajo”, pag. 60, en los estudios llevados a cabo en Suecia, recoge que el mobbing descendente supone el 37%, el horizontal el 44% y el ascendente el 9%.

**Mobbing maternal:** es el acoso que sufre la mujer por el hecho de ser madre, en su entorno laboral. El mobbing comienza por el enfriamiento de las relaciones, con ruptura de la comunicación, realizando la misma única y exclusivamente a los temas imprescindibles y con una hipotética modificación de las condiciones laborales dentro del puesto que desempeñe la mujer.

Además, en el supuesto del mobbing maternal, existe en la mayoría de los supuestos, una presión psicológica ejercida por la empresa que se fundamenta en la inestabilidad laboral de las mujeres que contrata, negando siempre contratos indefinidos e impidiendo la estabilidad necesaria que necesita cualquier persona para desarrollar con plenitud su profesión.

El perfil de la mujer objeto del estudio, que sufre mobbing maternal laboral es: embarazada o con un menor inferior al año, tiene entre 25 y 35 años, con cualificación media, media-baja, la mayoría es española, la regularización y la crisis está haciendo crecer ostensiblemente la mujer afectada por mobbing maternal laboral con origen inmigrante, iberoamericano y de países del este de Europa.

El 90% de los casos de mobbing maternal laboral nunca llega a juicio motivado por el abandono anticipado del mercado laboral de la mujer madre trabajadora y la temporalidad de los contratos, en un 80%. La mujer suele estar contratada temporalmente en Pymes. Últimamente, se percibe un crecimiento de los casos de despido y readmisión por improcedencia reiterada de hasta tres veces, generando un proceso de acoso hasta conseguir la baja voluntaria. En esta “mala praxis laboral” se observa la ampliación del círculo de presión hacia la pareja si trabaja en la misma empresa. La hostelería y distribución aumentan los casos de mobbing maternal laboral, en el 2010, por la crisis. Madrid, Cataluña y Andalucía, centran los supuestos de este acoso, con más del 60% de los casos.

Según los resultados de las atenciones de la Fundación Madrina, el “mobbing maternal laboral” se ejerce en España en un 55% en PYMES, un 9% en la empresa pública, un 20% en grandes empresas y multinacionales.

Datos de la Fundación Madrina, [www.madrina.org](http://www.madrina.org) (Nace en el año 2000, siendo galardonada con el Primer Premio Nacional Solidaridad 2003 y Premio Marisol de Torres 2008. Entidad independiente de carácter “benéfico asistencial”, dedicada a la dignificación de la mujer y la infancia, de la madre y su maternidad, frente al abuso, violencia o desigualdad social. La Fundación está adscrita al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, y a la AECI, como ONG de desarrollo.)

A diferencia de algunas legislaciones, el sujeto activo debe ser siempre una persona de la organización, excluyéndose del concepto de mobbing los supuestos, en que el sujeto activo es un extraño a la organización donde realiza su trabajo la víctima.

**Violencia en el lugar de trabajo:** Agresión física y toda conducta susceptible de violentar o intimidar al que lo sufre siempre que se realice en el lugar de trabajo o con ocasión del mismo, bien por personal perteneciente a la organización empresarial o por terceras personas.

La OIT en el 2003 definió la violencia en el lugar de trabajo como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (Se entiende por consecuencia directa un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo razonable”.

El Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el trabajo de 26 de abril de 2007, parte en su Introducción, de una premisa fundamental, el respeto mutuo de la dignidad a todos los niveles es una de las características esenciales de las organizaciones exitosas. Siendo inaceptables el acoso y la violencia, y va en interés mutuo de empresario y trabajador, el estudio de este problema, que genera consecuencias sociales y económicas.

Recociendo que en el lugar de trabajo pueden presentarse diversas formas de acoso y violencia que pueden:

Ser de carácter físico, psicológico o sexual.

Constituir incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos.

Darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros como clientes, usuarios, pacientes, alumnos, etc.

Ir desde casos poco importantes de falta de respeto hasta actos más graves, como infracciones penales que requieren la intervención de las autoridades públicas.

Dando una descripción, que no concepto, del acoso y la violencia.

“El acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo.

Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.

Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas con el trabajo.

El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil.”

Este Acuerdo Marco, convierte al acoso y a la violencia, en comportamientos tendenciales, en el sentido que hay que atender a la intención del sujeto activo que lo realiza para considerar si se han llevado a cabo. Se establece que todo comportamiento de acoso o violencia debe

ser sancionado, pero de igual forma, las acusaciones falsas deben ser objeto de medidas disciplinarias.

El HSE define la violencia en el trabajo (Organismo de control nacional independiente para el trabajo relacionado con la salud, la seguridad y la enfermedad en Gran Bretaña) como: "Cualquier incidente en el que se abusa de una persona, se la amenaza o asalta en circunstancias relacionadas con su trabajo".

El término violencia abarca una amplia gama de incidentes, no todos los cuales implican una lesión.

Los principales factores que pueden conducir a un comportamiento violento o agresivo y crear un riesgo para los empleados son:

agresión inherente o la inestabilidad mental.

impaciencia (debido a la espera, la falta de información o el aburrimiento).

frustración (debido a la falta de información o al aburrimiento).

la ansiedad (falta de elección, la falta de espacio).

el resentimiento.

alcohol y las drogas.

un mal diseño de los locales donde se trabaja.

No se trata de mobbing o acoso laboral, por dos motivos:

El mobbing requiere una continuidad, mientras que para que exista violencia en el lugar de trabajo, basta con un solo episodio.

En un sentido estricto, para que se de el mobbing o acoso laboral, se requiere que el agresor pertenezca a la organización laboral del la víctima, mientras que en el caso de la violencia en el trabajo, esta puede ser realizada por terceras personas sin que formen parte de la empresa de la víctima.

Si un alumno ataca a un profesor, se trataría de violencia en el lugar de trabajo. Si el director del colegio quiere echar al profesor, y de manera continua le hace la vida imposible, se trataría de acoso laboral.

Si un paciente insulta a un médico en el ambulatorio, sería violencia en el trabajo. Si los otros compañeros del médico, lo ignoran, no le dirigen la palabra, y no cuentan con él en la toma de decisiones, sería acoso laboral.

OSHA (Occupational Safety and Health Administration), establece los siguientes tipos de violencia:

Violencia Tipo I: El autor de la conducta violenta no tienen ninguna relación laboral con la víctima, ni comercial, ni de cliente, el ejemplo típico es el robo.

Violencia Tipo II: Hay algún tipo de relación profesional, no laboral, entre el agresor y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido en el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (cliente, paciente, consumidor, etc.).

Violencia Tipo III: Existe una relación laboral entre el agresor y la víctima, bien de igualdad o de jerarquía. El causante de la violencia tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador del mismo.

Lo más habitual en esta, es que el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero de trabajo o un superior suyo. Las acciones de aquel pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas o tomarse la justicia por su mano.

Según la NTP 489 del INSHT “Violencia en el lugar de trabajo”, (que recoge la anterior clasificación), las conductas de mayor violencia y con peores consecuencias para la víctima se sitúan en el tipo I. En el tipo II lo más habitual son agresiones físicas con consecuencias más leves y abusos verbales y amenazas.

Según el Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo, las conductas que tienen cabida dentro del genérico “acoso y violencia en el trabajo”, son:

Las conductas de violencia física interna.

Se deben entender como conductas de violencia física interna aquellas que suponen una agresión de esta naturaleza que se practican entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre personas de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo.

Quedan excluidas de este concepto las agresiones realizadas por personas que no formen parte de esas empresas o cuya presencia en el centro de trabajo sea ilegítima, ya que en ese supuesto estamos ante un caso de violencia física externa cuyo tratamiento esta previsto en otro criterio técnico.

Las conductas de violencia psicológica.

Dentro de estas hay que recoger

- El acoso sexual

El artículo 7.1 de la L.O. 3/2007 lo define como cualquier comportamiento, verbal o físico de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

- El acoso moral y el acoso discriminatorio.

Abuso de autoridad: las conductas de abuso de poder de dirección de los mandos o responsables de la empresa.

Conducta vejatoria o de maltrato: se produce entre personas que no mantienen entre si una relación de mando o jerarquía, o que si la mantuvieran, ésta no sería relevante.

Acoso discriminatorio: el que tiene lugar por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzca dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, este no hubiere adoptado las medidas necesarias para impedirlo.

Según el Criterio Técnico 87/2011 sobre las actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco se entiende por:

Violencia interna en el lugar de trabajo: la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores.

Violencia externa o de terceros: la que tiene lugar entre trabajadores (y directores y supervisores) y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.

La violencia externa o de terceros se considera un riesgo emergente por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la jurisprudencia del Tribunal Supremo, esta violencia implica un riesgo laboral y, en consecuencia, la responsabilidad del empresario en la prevención de la violencia física ejercida contra sus trabajadores en el lugar de trabajo.

El límite de las obligaciones del empresario en materia de violencia física externa viene determinado por sus potestades de dirección de las relaciones laborales. El empresario no puede actuar fuera de los límites de esta potestad y deberá comunicar, en su caso, a las autoridades policiales todo cuanto trascienda de dichos límites, y afecte a la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio.

Este CT sigue recogiendo que hay situaciones inherentes al trabajo que exponen a los trabajadores al riesgo de sufrir violencia externa en el lugar de trabajo como son los supuestos de:

Trabajar con dinero, objetos valiosos o fármacos.

Llevar a cabo tareas de control y vigilancia.

Ofrecer servicios, asistencia, consejo o educación (personal sanitario, trabajadores sociales, profesores y transporte público).

Trabajar con personas enfermas, inestables o agresivas (personal servicios sociales, centros penitenciarios).

Trabajar en lugares donde se sirva alcohol (personal de hostelería).

Trabajar de cara al público.

Trabajar en solitario o en lugares apartados.

El CT 87/2011 va dirigido a las empresas para las que se establecen medidas de seguridad específicas por el RD 2364/1994, Reglamento de Seguridad Privada, que desarrollan actividades propias de:

Joyerías, platerías, galerías de arte y tiendas de antigüedades.

Estaciones de servicio y unidades de suministro de combustible y carburantes.

Oficinas de farmacia, administraciones de lotería, despachos de apuestas mutuas y establecimientos de juego.

Bancos, cajas de ahorro y demás entidades de crédito.

## Síndrome del “Chivo Expiatorio”

Iñaki Pinñuel lo explica de manera muy clara con la “Teoría del chivo expiatorio”. La expresión proviene de un ritual del antiguo pueblo de Israel para el cual se elegían dos chivos. Mediante el azar se elegía uno como ofrenda a Yaveh, que era sacrificado por el sacerdote durante el rito; el otro era cargado con todas las culpas del pueblo judío, y entregado al demonio Azazel. Este último, conocido como chivo expiatorio, era abandonado en mitad del desierto, acompañado de insultos y pedradas.

Se puede distinguir el acoso del rechazo por lo siguiente, la persona acosada, es agredida, física o psicológicamente, por los miembros del grupo, mientras que cuando se produce el rechazo, la persona es excluida o simplemente ignorada, pero no perseguida.

En Antropología existe una teoría muy interesante sobre lo que se llama “el chivo expiatorio”, en general este sistema operaba en sociedades precristianas y de alguna forma ofrecía un control a la violencia en sociedades pequeñas.

Para empezar debía existir lo más importante, el chivo expiatorio, en general la víctima debía cumplir con ciertos requisitos, por ejemplo, ser un extranjero, alguien medianamente nuevo en la comunidad, una mujer, un lisiado, etc. Alguien que pudiera ser sacrificable sin originar una escalada de violencia dentro de la comunidad. Pero además de esta víctima, debe haber un instigador inicial que dé comienzo al proceso, que señale a la víctima, al chivo expiatorio.

Seguido a esto, se originaba el proceso de contaminación mimética, la mimesis es en este caso la copia del deseo de un otro diferente, en las comunidades pequeñas se originaba esta contaminación cuando alguien de la comunidad señalaba al chivo expiatorio como el concentrador del “mal” de la comunidad, si bien la contaminación mimética es lenta también es inexorable, una vez que se desata el mecanismo no tiene retorno y la comunidad comienza a contaminarse del deseo mimético de cada cual, hasta que se llega a un consenso, la persona elegida es, efectivamente, el culpable de todos los males de la comunidad (en la antigüedad podía ser una sequía, enfermedades, malas cosechas, etc.).

Por último se originaba la catarsis colectiva, la víctima era sacrificada en post de la restauración del orden colectivo, una vez terminado el sacrificio la paz y el orden regresaban a la comunidad, esto hasta que se volvía a presentar un nuevo problema donde era necesario nuevamente realizar un sacrificio.

El sistema sacrificial es de carácter precristiano, la llegada del cristianismo marca una caída del sistema sacrificial debido principalmente a la idea de “poner la otra mejilla”, esta acción permite que la violencia tenga un fin no progresando en una escalada interminable que se repite una y otra vez hasta el infinito.

El sistema sacrificial es en sí mismo un sistema que aún se encuentra presente en las comunidades humanas, si bien no es un mecanismo consciente (de ser consciente no podría operar) se produce cada vez que hay alguna tensión que amenace el status quo de una comunidad, lo interesante del chivo expiatorio es que no es necesario que sea culpable, basta con el acuerdo de la comunidad para que lo sea, por otra parte una vez muerto el chivo expiatorio, este adquiere un carácter positivo y divino para la comunidad, creándose en ella un sentido positivo en torno a la víctima, esto se traduce en la veneración del chivo expiatorio, ahora considerado una figura positiva que restauró el orden de la comunidad.

Este fenómeno se repite una y otra vez, a escalas mucho menores, pero no por ello deja de ser interesante el análisis del mismo, el fenómeno de la violencia dentro de las comunidades humanas es complejo y en muchas situaciones es inconsciente, lo que no permite analizarlo

por lo que es, sino por sus efectos sobre una comunidad. Este es el fenómeno que se producía en todos los casos de brujería que acababan con la quema de las mismas.

Volviendo al mobbing laboral, tenemos una organización con una grave situación de crisis, existen conflictos entre sus miembros, no hay solución, o esta por diversos motivos no se quiere aceptar. En primer lugar hay que unir a ese grupo que se encuentra desunido y además justificar esa crisis echándole las culpas a alguien, el chivo expiatorio. Así que hacemos a esa persona responsable de todo los males, de todo lo habido y por haber. Psicológicamente, esta situación de acosador es muy contagiosa, ya que de manera inconsciente, nos libra de nuestra responsabilidad, y además nos hace sentirnos miembros unidos de un grupo social, mientras más unión exista en ese grupo social, mayor será la agresividad psicológica que se despliegue contra el chivo expiatorio, la víctima del acoso. Los miembros que quieran sentirse formando parte integrante del grupo, o que quieran crearlo o bien reforzarlo (jefes), serán también los que desplieguen mayor violencia psicológica.

Muchos de los miembros del grupo social, de manera inconsciente, serán también acosadores, ante el miedo de que en caso contrario, puedan convertirse en el nuevo chivo expiatorio, por no colaborar con el grupo, y salirse del mismo, o en el mejor de los casos, no acosaran pero no defenderán a la víctima, por ser más fuertes los vínculos de pertenencia al grupo.

Según Piñuel se produce también un fenómeno psicológico complejo, una proyección de la culpabilidad por parte del acosador sobre la víctima, como mecanismo de defensa que desarrollan la personas “normales”, que atribuyen la culpabilidad a las propias víctimas de cualquier proceso de esta naturaleza, “algo habrán hecho para merecerlo”, de tal manera que se convierte en un círculo vicioso y que va en aumento, si se le acosa es porque se lo merece, y si se lo merece hay que acosarla más.

Por otro lado, la conducta agresiva, también goza de unos mecanismos desinhibidores, que pueden actuar tanto antes como después de realizar la acción, que tranquilizan al individuo, tales como la justificación de la agresión, el desplazamiento de la responsabilidad, la desindividualización, la deshumanización de la víctima, la atribución de culpa al propio agredido y la desensibilización del propio agresor.

También se produce difusión de responsabilidad en el seno del grupo, ya que, en caso de tomar una decisión equivocada nadie se haría responsable de las consecuencias negativas, contrariamente a lo que ocurre a nivel individual, en el que se debe acarrear íntegramente con la culpa.

Desde un punto de vista jurídico, ¿podría dar lugar a la inimputabilidad del acosador?, no se ha estudiado aún suficientemente la figura del acosador para dar una respuesta contundente, así que en principio, aquel que alegue, algún tipo de trastorno psicológico, transitorio o no deberá demostrarlo.

Ahora bien, ¿Qué personas son susceptible de convertirse en chivos expiatorios, en víctimas de acoso laboral?.

El primer requisito es que se encuentre indefenso, mientras más indefenso mejor, esta situación de indefensión puede ser por género, relación laboral, escalafón, o incluso por problemas o trastornos psicológicos, percibidos por el acosador, como puede ser “la falta de carácter”, esto explica algunas situaciones de mobbing realizadas por los subordinados al “jefe”, que podría parecer una contradicción, pero no lo es, si esta es la persona “indefensa” psicológicamente.

Pinñuel, en su libro “Mobbing, manual de auto ayuda” señala como objetivos preferentes:

Trabajadores que tienen mayor probabilidad de ser “envidiados” por sus éxitos profesionales o personales. Es el “otro”, el extraño que se sale de la normalidad del grupo.

Trabajadores amenazantes del status quo de la organización, por ser innovadores, creativos, etc.

Trabajadores amenazantes del status quo irregular o fraudulento de la organización, es muy frecuente cuando se “trabaja más de lo normal”, se denuncian irregularidades, infringen las injusta normas de conducta del grupo (comportamiento machista), muy frecuente cuando mujeres acceden a trabajos en que son mayoritarios los hombres.

Trabajadores más vulnerables por carecer de apoyos internos o externos, o que proceden de otros entornos, frecuente en caso de trabajadores de otros países, o de otras comunidades autónomas.

Trabajadores con mayor vulnerabilidad física, enfermos o discapacitados.

Trabajadores que se diferencian especialmente de la mayoría, por cualquier motivo.

Trabajadores recién llegados, contra los que es fácil generar el “síndrome del cuerpo extraño”. Esto explica que los trabajadores jóvenes sea más acosados, y en mayor medida si son mujeres.

Es también muy frecuente, no solo culpabilizar a la víctima, sino achacarle posibles desequilibrios o trastornos psicológicos, la víctima nos sólo es culpable sino que también “está mal de la cabeza”, ve “fantasmas” donde no los hay, nadie acosa a la víctima. Se trata de una profecía autocumplida, la víctima sufre un trastorno psicológico previo, no posterior al acoso, que nunca ha existido. Si la víctima se da de baja al no poder soportar más el acoso, confirma que estaba “trastornada”.

Otro de los fenómenos psicológicos que suele producirse es el llamado “error básico de atribución” o también conocido como “error fundamental de atribución”.

El término de error fundamental de atribución fue acuñado por Lee Ross (Ross, 1977) algunos años después del experimento realizado por Edward E. Jones y Víctor Harris (1967). Ross argumentó en un periódico popular que el error fundamental de atribución forma parte del pilar conceptual más sólido del campo de la Psicología Social

Cuando los individuos realizan juicios acerca de otras personas, tienden a menospreciar la influencia de los factores externos y a sobrestimar la repercusión de causas internas o personales. Además existe la tendencia de las personas a atribuir sus propios éxitos a factores internos y a culpar de los errores a factores externos; esto es lo que se como sesgo de autobeneficio, por ejemplo cuando un estudiante presenta un alto nivel en su rendimiento académico, este por lo general atribuye esto a sus propias habilidades, pero si lo que ocurre es que su rendimiento académico es bajo, tiende a culpar al profesor por esto.

El “error básico de atribución” es aquel por el que aquellas personas que inicialmente no son acosadoras, van a tender a encontrar en las características y rasgos de la víctima la evidencia de que las conductas de hostigamiento tienen alguna base objetiva y que por ello son necesarias.

Conocido también como sesgo de correspondencia o efecto de sobre-atribución, es la teoría que describe cognitivamente la tendencia o disposición de la gente a sobredimensionar disposiciones o motivos personales internos, explicaciones (ejemplo: atribuciones o interpretaciones) a la

hora de explicar un comportamiento observado en otras personas, dando poco peso por el contrario a motivos externos como el rol o la situación, para este mismo comportamiento. En otras palabras, la gente tiende a explicarse los comportamientos fundamentados más en que “tipo” de persona, dando poco peso a los factores sociales y ambientales que rodearon e influyeron a la persona. Esta presunción por defecto hace que la gente haga explicaciones erróneas del comportamiento. Sin embargo, el sobre efecto de atribución generalmente no cuenta en nuestra habilidad para justificar nuestro propio comportamiento, se tiende a preferir a interpretar acciones en términos de variables situacionales asequibles al propio conocimiento. La discrepancia descrita se denomina sesgo actor- observador y se encuentra en oposición directa del error fundamental de atribución.

**Acoso sexual:** situación de intimidación con la que se persigue mantener cualquier tipo de contacto sexual con la víctima, prevaleciendo el acosador de la situación de poder, de derecho o fáctica, que tiene en la empresa

El art. 7 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define lo que es acoso sexual y lo que es acoso por razón de sexo, estableciendo:

“1. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

2. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

3. Se considerarán, en todo, caso discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

4. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo”.

El artículo 30 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía recoge:

«Artículo 30. Acoso sexual y acoso por razón de sexo.

1. Las Administraciones Públicas de Andalucía adoptarán las medidas necesarias, en su ámbito competencial, para que exista un entorno laboral libre de acoso sexual y de acoso por razón de sexo. En este sentido, tendrán la consideración de conductas que afectan a la salud laboral, y su tratamiento y prevención deberán abordarse desde esta perspectiva, sin perjuicio de la responsabilidad penal, laboral y civil que se derive.

Igualmente, y con esta finalidad, se establecerán medidas que deberán negociarse con los representantes de las trabajadoras y trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.

2. En todo caso, se considerarán discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, y, a tal efecto, las Administraciones Públicas arbitrarán los protocolos de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias frente a las consecuencias derivadas de estas situaciones, garantizando la prontitud y confidencialidad en la tramitación de las denuncias y el impulso de las medidas cautelares.”

El tipo básico del Acoso Sexual está recogido en el Art. 184.1 del C.P.: “El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante, será castigado, como autor de acoso sexual, con la pena de prisión de tres a cinco meses o multa de seis a 10 meses”, y a continuación en los números 2 y 3 se establecen unas agravaciones.

En el mobbing se quiere la eliminación de la víctima, mientras que en el acoso sexual se busca el acercamiento sexual. Hay que tener en cuenta que en el mobbing se pueden utilizar referencias sexuales como medio de intimidación, pero el objetivo es distinto al del acoso sexual.

El término fue acuñado en la Universidad Cornell, en 1974. El acoso considerado como típico es el tacto indeseado entre compañeros de trabajos, pero además engloba los comentarios lascivos, discusiones sobre superioridad de sexo, las bromas sexuales, los favores sexuales para conseguir otro estatus laboral, etc.

La Confederación Internacional de Sindicatos en 1986 definió el acoso sexual en el trabajo como: “Cualquier forma de intento de acercamiento sexual mediante gestos o comentarios, cualquier contacto físico inoportuno, alusiones explícitamente sexuales poco propicias u observaciones sexistas, que se repiten en el trabajo y que son tomadas como una ofensa por la persona a la que van dirigidas y que como consecuencia hagan que esa persona se sienta amenazada, humillada o incomoda. También son sexualmente molestas las alusiones y observaciones sexistas que perjudican a las mujeres en su rendimiento de trabajo, ponen en peligro su empleo o crean una atmosfera desagradable o que intimida en el trabajo.”.

El Instituto de la Mujer propuso la siguiente definición (1996): “el acoso sexual es todo comportamiento sexual considerado ofensivo y no deseado por la persona acosada, producido en el ámbito laboral, docente o similar, utilizando una situación de superioridad o compañerismo y que repercute a nivel laboral o docente generando un entorno intimidatorio o humillante”.

La Resolución de 31/1/2012, del Instituto Andaluz de la Mujer, por la que se aprueba el modelo de protocolo para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo, recoge se considerarán constitutivas de acoso sexual y acoso por razón de sexo las citadas conductas realizadas por cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo, o las realizadas prevaliéndose de una situación de superioridad, pudiendo ser estas de carácter ambiental o de intercambio.

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se relacionan las siguientes conductas:

Observaciones sugerentes, bromas, o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador/a.

El uso de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de Internet de contenido sexualmente explícito.

Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo, de contenido sexual.

El contacto físico deliberado y no solicitado, o un acercamiento físico excesivo o innecesario.

Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales lúdicas, pese a que la persona objeto de las mismas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.

Invitaciones impúdicas o comprometedoras y peticiones de favores sexuales, cuando las mismas asocien la aprobación o denegación de estos favores, por medio de actitudes,

insinuaciones o directamente, a una mejora de las condiciones de trabajo, a la estabilidad en el empleo o a la carrera profesional.

Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador/a por razón de su condición sexual.

Tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo en el ámbito laboral son comportamientos que, aunque responden a múltiples factores, tienen en común producirse en el marco de una relación desigual de poder, generalmente ostentado por los hombres hacia las mujeres (Procedimiento para la Integración de la Igualdad de Género en las empresas de Navarra, Instituto Navarro para la Igualdad).

Se señalan algunos de los factores causantes:

- Factores objetivos: clima organizacional.

La estructura jerárquica, el modo en que se reparte el poder, los canales de comunicación e información, las relaciones personales, la asignación de promociones y desarrollos de carrera, la flexibilidad o rigidez de horarios, las relaciones interpersonales y sociolaborales, el estilo de dirección, etc., son elementos que constituyen el clima organizacional.

Estructuras donde existen y se asignan claramente diferenciadas tareas tradicionalmente consideradas como masculinas o femeninas (las mujeres que trabajan en ámbitos predominantemente masculinizados tienen más probabilidades de sufrir acoso sexual); la desvalorización del trabajo realizado por un sexo u otro, la discriminación, el sexismo, así como jerarquías no paritarias, son dimensiones de un entorno laboral que facilitan la aparición de ambos tipos de acoso.

- Factores subjetivos e intrínsecos a las personas que intervienen directamente en el hecho de acoso: quien sufre el acoso y quien acosa.

En las situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo son relevantes diferentes aspectos de la persona acosada: personalidad, motivaciones, actitudes, aptitudes, recursos personales y sociales, así como su situación frente al empleo. Pero no existe un perfil tipo de persona acosada y acosadora.

- Factores sociales o de contexto sociocultural donde se desenvuelven tanto las personas como los hechos. En este caso tanto dentro como fuera de la empresa, lugar de trabajo o relación laboral.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y recíprocas, en la medida en que no son deseadas por la persona que es objeto de ellas. Un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual.

La Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131 de 27 Noviembre 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo aborda el acoso sexual, y propone la siguiente definición:

“La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si:

- a. dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.

b. la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo y/o.

c. dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en de terminas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato”.

La Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, contiene disposiciones destinadas a aplicar el principio de igualdad de trato en lo que se refiere a:

El acceso al empleo, incluida la promoción, y la formación profesional.

Las condiciones de trabajo, incluida la retribución.

Los regímenes profesionales de seguridad social.

En su artículo 2, establece las siguientes definiciones:

“1. A efectos de la presente Directiva se entenderá por:

a) Discriminación directa: la situación en que una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada por razón de sexo de manera menos favorable que otra en situación comparable.

b) Discriminación indirecta: la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúan a personas de un sexo determinado en desventaja particular con respecto a personas del otro sexo, salvo que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios.

c) Acoso: la situación en que se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

d) Acoso sexual: la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

2. A efectos de la presente Directiva, el concepto de discriminación incluirá:

a) El acoso y el acoso sexual, así como cualquier trato menos favorable basado en el rechazo de tal comportamiento por parte de una persona o su sumisión al mismo.

b) La orden de discriminar a personas por razón de su sexo.

c) El trato menos favorable a una mujer en relación con el embarazo o el permiso por maternidad en el sentido de la Directiva 92/85/CEE.”

Y en su artículo 4, se establece la prohibición de discriminación:

“Para un mismo trabajo o para un trabajo al que se atribuye un mismo valor, se eliminará la discriminación directa e indirecta por razón de sexo en el conjunto de los elementos y condiciones de retribución.

En particular, cuando se utilice un sistema de clasificación profesional para la determinación de las retribuciones, este sistema se basará en criterios comunes a los trabajadores de ambos sexos, y se establecerá de forma que excluya las discriminaciones por razón de sexo.”

Se pueden distinguir fundamentalmente dos formas en el acoso sexual en el trabajo:

Chantaje sexual o acoso de intercambio: el acosador es un superior, se trata de un chantaje con el que se intenta forzar al subordinado a elegir entre aceptar los requerimientos sexuales del agresor o verse perjudicado en las condiciones laborales, incluso con el despido.

Acoso sexual ambiental: el acosador y la víctima tienen el mismo rango jerárquico, el agresor crea un ambiente de trabajo, humillante, hostil o amenazador para la víctima. Se requiere una continuidad y no un solo episodio.

Conductas de acoso sexual (Elisenda Casas Cáncer, Acoso sexual en el trabajo, pág. 9):

Se clasificarán según su gravedad en: (1) Acoso leve (2) Acoso moderado (3) Acoso grave

- Conductas verbales
  - Bromas, chistes con contenido sexual. (1)
  - Piropos ofensivos. (1)
  - Comentarios insultantes hacia una persona con connotaciones sexuales. (1)
  - Valoración sobre el aspecto físico de alguien. (1)
  - Reiteración en la petición de citas. (1)
  - Observaciones peyorativas sobre las mujeres en general. (1)
  - Pedir relaciones sexuales sin presión. (2)
  - Preguntas íntimas y personales sobre la sexualidad de una persona. Intromisión en la vida sexual. (2)
  - Chantaje sexual: Ofrecimiento de beneficios laborales a cambio de favores sexuales, presiones para obtener favores sexuales con amenaza o recompensa. (3)
  - Amenazas de represalia/s después de negarse a acceder a alguna de las insinuaciones sexuales. (3)
- Conductas físicas
  - Violación del espacio vital de una persona. (1)
  - Tocar, pellizcar, agarrar. (3)

- Acariciar, besar o abrazar. (3)
- Dificultar el movimiento de una persona buscando contacto físico con su cuerpo. (3)
- Agresión sexual, tipo penal propio dentro de los “delitos contra la libertad e indemnidad sexual”. (3)
- Otras conductas
  - Mirar con fijación o lascivamente el cuerpo de alguien. (1)
  - Realización de sonidos, gestos o movimientos obscenos. (1)
  - Material sexual: Utilización de protectores de pantalla sexualmente sugerentes, mostrar, exponer o buscar en Internet o enviar por correo electrónico cualquier tipo de información de carácter sexual, realizar dibujos degradantes de las mujeres, enviar notas, cartas o exponer pósters con connotaciones sexuales. (2)

Para Escudero Moratalla y otra “Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal”, pag. 82 y 83, el acoso sexual reviste tres modalidades dependiendo de que:

- a– La motivación del acoso sea la consecución de un fin sexual.
- b– Se utilicen referencias sexuales como instrumento preferencial de intimidación, agresión o humillación.
- c– El sexo de la víctima sea la elección preferente de su elección como tal, con independencia de otros factores.

EEUU fue el país pionero en la regulación y tratamiento del acoso sexual. El caso “Williams versus Saxbe” en 1976, contiene la consolidación del acoso sexual como una conducta discriminatoria.

Para los Tribunales norteamericanos, se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante

En 1980 la Comisión de igualdad de oportunidad en el empleo (Equal Employment Opportunity Commission) de E.E.U.U. estableció un conjunto de guías o reglas para definir y sancionar el acoso. El EEOC define el acoso sexual como:

Insinuaciones sexuales indeseadas, solicitudes de favores sexuales, u otra conducta física o verbal de naturaleza sexual cuando:

1. su cumplimiento se hace de manera explícita o implícita en términos o como condición para obtener el empleo.
2. su cumplimiento o la negación de su cumplimiento por un individuo es la base para tomar decisiones que afecten el empleo de dicho individuo, o
3. tales conductas tienen el propósito o efecto de interferir sin razón, en la eficiencia del trabajo de un individuo; o creando un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil y ofensivo.

Los puntos 1. y 2. son llamados “quid pro quo” (del Latín “esto por eso” o “algo por algo”). Esencialmente son “sobornos sexuales” o promesas de beneficios y coerción sexual.

El tipo 3. es conocido como “ambiente hostil de trabajo”, es de lejos la forma más común. Es menos explícita y más subjetiva

Algunos autores plantean que la trascendencia del acoso sexual deriva de dos grupos de factores:

Los efectos psicológicos producto, tanto de una situación crónica en la que la agresión se produce de forma repetida y continua, como de la condición de vulnerabilidad de la víctima, circunstancia que es aprovechada por el acosador para realizar amenazas explícitas o implícitas sobre la posible pérdida del puesto de trabajo.

Al igual que en otras agresiones de carácter sexista en las que existe un contacto importante entre el agresor y la víctima, el nivel de agresividad va aumentando de forma imperceptible lo cual lleva a que se pase fácilmente de “una conducta verbal a una física y de un tipo delictivo a otro, pudiendo llegar a agresiones más graves, entre ellas la violación” (Lorente y Lorente, *Agresión a la Mujer: Maltrato, violación y acoso. Entre la realidad social y el mito cultural*, p. 189).

La trascendencia del acoso sexual está relacionada, por un lado con la vulneración psicológica a través de la cual el acosador pretende ejercer control sobre la víctima y, por otro lado, con la presencia de una espiral de violencia que se incrementa de manera imperceptible y que puede terminar en otro tipo delictivo aún más grave como es el de la violación.

En el medio laboral el acoso sexual adquiere un matiz especial, ya que la dependencia de la víctima del el acosador y la reacción de la misma debido al ambiente en el que se realiza el acoso sexual “conducen a una especial satisfacción y seguridad del autor que entiende la relación como una obligación derivada del contrato laboral” (Lorente y Lorente, *Agresión a la Mujer: Maltrato, violación y acoso. Entre la realidad social y el mito cultural*, p. 41 - 42).

Son especialmente elegidas como víctimas de acoso sexual las mujeres que viven solas, separadas, viudas, las jóvenes, las que se han incorporado recientemente a la empresa y por ello tienen pocos lazos de apoyo y las que tienen una relación laboral precaria. La víctima suele quedarse sorprendida y paralizada, y no suelen denunciar por dos motivos, por pensar que en la empresa o el resto de compañeros las van a considerar culpables, por provocar la situación, y por motivos laborales, necesitan el trabajo y no pueden permitirse el perderlo, prefieren aguantar al acosador.

Los acosadores suelen ser “hombres normales”, suelen tener un puesto jerárquico superior, o si es igual, este no suele peligrar, no ven a la víctima como compañera de trabajo, recurren al acoso sexual como medio de demostrar su poder y confirmar su imaginaria superioridad.

De conformidad con la S. TS de fecha 23/6/2000: “La Comisión Europea, en su Recomendación de 27 de noviembre de 1991 relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluye un Código de conducta sobre las medidas para combatir el acoso sexual y entre ellas menciona el que pueda ser constitutivo de delito y, a los efectos que nos interesa, contiene una definición de acoso sexual como aquella conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo y que puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados. Añade que la atención sexual se convierte en acoso sexual si continúa una vez que la persona objeto de la misma ha indicado claramente que la considera ofensiva y que lo que distingue al acoso sexual del comportamiento amistoso, es que el primero es indeseado y el segundo aceptado y mutuo.”

“La redacción vigente ha venido a incorporar, como supuesto básico del delito de acoso sexual, la modalidad que la doctrina suele denominar como acoso sexual ambiental, que no requiere el aprovechamiento de una situación de superioridad, siendo suficiente que la solicitud de contenido sexual hubiera provocado en la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante, y este tipo básico se presenta agravado cuando se hubiera cometido el hecho prevaliéndose de una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica o con el anuncio expreso o tácito de causar un mal a la víctima relacionado con las legítimas expectativas que aquella pueda tener en el ámbito de la indicada relación. Asimismo incorpora como supuesto agravado aquellos casos en los que la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de edad, enfermedad o situación.”

Hay que decir que el acoso sexual ambiental, es el más difícil de probar, ya que en sentido estricto no se dirige directamente contra la víctima, no se traduce en una actuación tangible con respecto al sujeto pasivo, por ejemplo, exhibir pornografía, tener en el ordenador un salvapantallas obsceno, chistes, bromas o comentarios de contenido sexual, o basados en el sexo, de tal modo que, el acosador crea un ambiente de trabajo humillante, hostil. Pero el elemento clave es que crea un desasosiego o malestar, y luego un daño psicológico, en la víctima, ya que este comportamiento del acosador no es aceptado por la misma.

La S. del TC de fecha 13/12/1999, recoge: “para que exista un acoso sexual ambiental constitucionalmente recusable ha de exteriorizarse, en primer lugar, una conducta de tal talante por medio de un comportamiento físico o verbal manifestado en actos, gestos o palabras, comportamiento que además se perciba como indeseado e indeseable por su víctima o destinataria y que, finalmente, sea grave, capaz de crear un clima radicalmente odioso e ingrato, gravedad que se erige en elemento importante del concepto”.

En la S. del TS de fecha 26/4/2012, se establece: “Ni siquiera se requiere que el sujeto activo del delito ostente condición alguna de superioridad respecto a la víctima. Lo que el tipo penal protege es el derecho a desempeñar la actividad en un entorno sin riesgo para su intimidad y libertad.

El comportamiento típico consiste en una directa e inequívoca solicitud a la víctima de comportamientos cuya administración le corresponde en su autonomía sexual. Es de subrayar que esa solicitud no tiene que ser necesariamente verbalizada, bastando que se exteriorice de manera que así pueda ser entendida por la persona destinataria. Y basta, para que la actitud requirente sea típica, que se produzca no obstante el rechazo del destinatario o destinataria. De tal suerte que el delito se consuma desde su formulación, de cualquiera manera que sea, si le sigue el efecto indicado, pero sin que sea necesario que alcance sus objetivos. Es más, de alcanzarlos, podría dar lugar a responsabilidades de otro tipo penal.”

Por ello, se puede distinguir entre acoso explícito o implícito:

- a) Acoso explícito: proposición directa y expresa de solicitud sexual.
- b) Acoso implícito, indirecto o tácito: se produce cuando el trabajador nunca ha sido solicitado o requerido sexualmente, pero otros trabajadores de su mismo sexo, en idénticas o similares circunstancias profesionales, ascienden de categoría, mejoran sus salarios o reciben beneficios o mejoras laborales por aceptar condiciones de un acoso sexual, lo que incita implícitamente a su aceptación.

Algunos de los efectos que produce el acoso en la víctima son:

El estrés, y daños psicológicos, con patologías psicosomáticas.

Disminución del rendimiento laboral o académico, con la perversa consecuencia de que esto parece dar la razón al acosador/es.

Se produce un supuesto de victimización contradictorio, la víctima se convierte en acusada, es “la provocadora”, la que origina y da lugar al acoso.

Para Vicente Pachés F. (“El derecho a la protección de la salud del trabajador: la prevención del acoso sexual en el lugar de trabajo”. VII Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Valladolid Mayo 1996.) el acoso sexual debe considerarse un riesgo laboral porque tiene su origen y fundamento en las relaciones de trabajo, por los siguientes motivos:

- 1) Existencia de una relación de causalidad entre la relación de trabajo y el acoso sexual. Del acoso se derivan lesiones corporales, sean físicas o psíquicas, que deben considerarse como derivadas de la contingencia de accidente de trabajo.
- 2) El acoso sexual debe considerarse como un riesgo de naturaleza laboral, tanto por la definición de “riesgo laboral “como por la del “daño derivado del trabajo”.
- 3) Hay que concebir el riesgo laboral también como aquellas situaciones de trabajo que pueden romper el equilibrio físico, mental y social de los trabajadores, y el acoso sexual es origen de importantes desequilibrios para la salud.
- 4) Desde la perspectiva de la seguridad en el trabajo, el acoso sexual en cuanto riesgo tiene también sus consecuencias: piénsese en la promoción laboral del trabajador que está siendo acosado o en traslados por no acceder a requerimientos sexuales, así como en cualquier otro tipo de “venganza”.

El art. 115.1º de la Ley General de la Seguridad Social, define el concepto de accidente de trabajo en el siguiente sentido “toda lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena”.

La S. de fecha 16/11/1989, de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia Castilla-La Mancha, calificó las secuelas psicofísicas producidas a la demandante a consecuencia de una agresión sexual como accidente laboral.

**Bullying:** Traducido del inglés quiere decir matón o toro, para referirse a las personas que intimidan o maltratan a otras, este término suele utilizarse en E.E.U.U, para referirse al acoso laboral, pero en España, se emplea para referirse al acoso escolar.

**Ciberbullying:** Ciberacoso, es el uso de información electrónica y medios de comunicación tales como correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, teléfonos móviles, y websites difamatorios para acosar a un individuo o grupo, mediante ataques personales u otros medios.

Para muchas personas, Internet hace que su comportamiento empeore y se vuelva más antisocial. El anonimato que proporciona la red sirve a de estas personas como escudo para las consecuencias de sus actos.

Según el alcance del ciberacoso, se pueden distinguir dos clases diferentes:

Ciberacoso único: acoso y amenazas a través de la red, pero sólo a través de este medio.

Ciberacoso como complemento del acoso que experimenta la víctima en el resto de los ámbitos de su vida, laboral, ocio, etc.

## Características del ciberacoso

Requiere destreza y conocimientos sobre Internet. Esta información la obtiene principalmente de foros informáticos.

Falsa acusación: La mayoría de los acosadores intentan dañar la reputación de la víctima manipulando a gente contra la misma.

Publicación de información falsa sobre las víctimas en sitios web. Pueden crear sus propias webs, páginas de redes sociales (páginas de Facebook), blogs o fotologs para este propósito. Mientras el foro donde se aloja no sea eliminado, puede perpetuar el acoso durante meses o años. Y aunque se elimine la web, todo lo que se publica en Internet se queda en la red.

Recopilación de información sobre la víctima: Los ciberacosadores pueden espiar a los amigos de la víctima, su familia y compañeros de trabajo para obtener información personal. De esta forma saben el resultado de los correos difamatorios, y averiguan cuales son los rumores más creíbles de los que no crean ningún resultado.

A menudo monitorizarán las actividades de la víctima e intentarán rastrear su dirección de IP en un intento de obtener más información sobre ésta.

Envían de forma periódica correos difamatorios al entorno de la víctima para manipularlos.

Manipulan a otros para que acosen a la víctima. La mayoría tratan de implicar a terceros en el hostigamiento. Si consigue este propósito, y consigue que otros hagan el trabajo sucio hostigándole, haciéndole fotos o vídeos comprometidos, es posible que use la identidad de éstos en las siguientes difamaciones, incrementando así la credibilidad de las falsas acusaciones, y manipulando al entorno para que crean que se lo merece. A menudo la víctima desconoce la existencia de estos hechos, debido al silencio de los testigos. Incluso el acosador puede decir que la víctima ya conoce estas fotos/vídeos, para intentar evitar que algún testigo le informe; incrementando así las sospechas y creando una falsa paranoia en la víctima.

El acosador puede trasladar a Internet sus insultos y amenazas haciendo pública la identidad de la víctima en un foro determinado (blogs, websites), incluso facilitando en algunos casos sus teléfonos, de manera que gente extraña se puede adherir a la agresión.

Quizá acuse a la víctima de haberle ofendido a él o a su familia de algún modo, o quizá publique su nombre y teléfono para animar a otros a su persecución.

Falsa victimización. El ciberacosador puede alegar que la víctima le está acosando a él.

Ataques sobre datos y equipos informáticos. Ellos pueden tratar de dañar el ordenador de la víctima enviando virus.

Sin propósito legítimo: quiere decir que el acoso no tiene un propósito válido, sino aterrorizar a la víctima y algunos acosadores están persuadidos de que tienen una causa justa para acosarla, usualmente en la base de que la víctima merece ser castigada por algún error que dicen que ésta ha cometido.

Repetición: quiere decir que el ataque no es un sólo un incidente aislado. Repetición es la clave del acoso en línea. Un ataque en línea aislado, aún cuando pueda estresar, no puede ser definido como acoso cibernético.

Desamparo legal de estas formas de acoso, ya que aunque cierren una Web con contenido sobre la víctima, puede abrirse otra inmediatamente.

No necesita la proximidad física con la víctima. El ciberacoso es un tipo de acoso psicológico que se puede perpetrar en cualquier lugar y momento sin necesidad de que el acosador y la víctima coincidan ni en el espacio ni en el tiempo. Por ejemplo, quien abusa puede mandar una amenaza desde cientos de kilómetros a medianoche y quien lo recibe lo hará a la mañana siguiente cuando abra su correo electrónico.

La omnipresencia y difusión instantánea de internet provoca que el ciberacoso pueda llegar a ser tan o más traumático que el acoso físico. Por otro lado, “la fácil agrupación de hostigadores, a quienes se puede pedir su colaboración de manera fácil y económica, sean personas conocidas o no y la cómoda reproducción y distribución de contenidos de carácter audiovisual son otros factores que en determinadas circunstancias resultan determinantes para que surja o se consolide una situación de ciberacoso. El ciberacoso, al tratarse de una forma de acoso indirecto y no presencial, el agresor no tiene contacto con la víctima, no ve su cara, sus ojos, su dolor, su pena, con lo cual difícilmente podrá llegar a sentir empatía o despertar su compasión por el otro. El ciberacosador obtiene satisfacción en la elaboración del acto violento y de imaginar el daño ocasionado en el otro, ya que no puede vivirlo in situ.

Formas:

La más tradicional es la envío de sms o realización de las llamadas ocultas realizadas a horarios inoportunos. Pueden ir desde llamadas silenciosas a amenazas graves que incluyen insultos, gritos o mensajes intimidatorios.

Perseguir y acechar a la víctima en los lugares de Internet en los se relaciona de manera habitual provocándole una sensación de completo agobio.

Dando de alta la dirección de correo electrónico en determinados sitios para que luego sea víctima de spam, suscripciones, de contactos con desconocidos.

Saturación de los buzones de mail mediante diferentes técnicas como pueden ser: el Mail Bombing que consiste en un envío masivo de un mensaje idéntico a una misma dirección, saturando así buzón de correo (mailbox) del destinatario, el Mail Spamming o bombardeo publicitario a miles de usuarios, hayan estos solicitado el mensaje o no, o el Junk Mail o correo basura, muy parecido al anterior, es una propaganda indiscriminada y masiva a través del correo

Acceder de forma ilegal a la cuenta de correo electrónico, red social, red de mensajería instantánea, suplantando la identidad de la víctima e insultar a sus contactos.

Envíos de E-mail tanto de forma anónima (fácil con los e-mail gratuitos, en los que se puede falsear la identidad), como manipulados para dar la impresión que lo envió la misma persona acosada y ponerla así en una difícil situación en la que su credibilidad quedaría en entredicho.

Dejar comentarios ofensivos en foros o participar agresivamente en chats haciéndose pasar por la víctima de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.

La manipulación de fotografías del acosado o acosada es otro medio, el acosador puede retocarla y subirla a la Red con el único objetivo de herir y asustar a su víctima.

Colgar en la Red una Web “dedicada” a la persona acosada, contenidos personales ofensivos, pornográficos, etc., para asustar y conseguir de la víctima lo que desea.

Colgar en Internet una imagen comprometida (real o efectuada mediante fotomontajes) datos delicados, cosas que pueden perjudicar o avergonzar a la víctima y darlo a conocer

en su entorno de relaciones. Siendo éstas fotos, vídeos, o audios previamente robadas de su ordenador.

Hacer circular rumores en los cuales a la víctima se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otros quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.

Dar de alta, con foto incluida, a la víctima en un web donde se trata de votar a la persona más fea, a la menos inteligente, etc. y cargarle de “puntos” o “votos” para que aparezca en los primeros lugares.

Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima, donde se escriban a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales, demandas explícitas de contactos sexuales, etc.

Envío a través del correo electrónico de malware.

Se define como spam a los mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario, enviados en forma masiva. La vía más utilizada es la basada en el correo electrónico. Las características más comunes que presentan este tipo de mensajes de correo electrónico son:

La dirección que aparece como remitente del mensaje no resulta conocida para el usuario, y es habitual que esté falseada.

El mensaje no suele tener dirección Reply.

Presentan un asunto llamativo.

El contenido es publicitario: anuncios de sitios web, fórmulas para ganar dinero fácilmente, productos milagro, ofertas inmobiliarias, o simplemente listados de productos en venta en promoción.

La mayor parte del spam está escrito en inglés y se origina en Estados Unidos o Asia, pero empieza a ser común el spam en español.

Los spammers tratan de conseguir el mayor número posible de direcciones de correo electrónico válidas, algunas técnicas para ello:

Listas de correo: el spammer se da de alta en la lista de correo, y anota las direcciones del resto de miembros.

Compra de bases de datos de usuarios a particulares o empresas: aunque este tipo de actividad es ilegal, en la práctica se realiza, y hay un mercado subyacente.

Uso de robots (programas automáticos), que recorren Internet en busca de direcciones en páginas web, grupos de noticias, weblogs, etc.

Técnicas de DHA (Directory Harvest Attack): el spammer genera direcciones de correo electrónico pertenecientes a un dominio específico, y envía mensajes a las mismas. El servidor de correo del dominio responderá con un error a las direcciones que no existan realmente, de modo que el spammer puede averiguar cuáles de las direcciones que ha generado son válidas. Las direcciones pueden componerse mediante un diccionario o mediante fuerza bruta, es decir, probando todas las combinaciones posibles de caracteres.

Se define el malware como a una variedad de software hostil, intrusivo o molesto, que tiene como objetivo infiltrarse o dañar un ordenador sin el conocimiento de su propietario, también llamado badware, código maligno, software malicioso o software malintencionado.

Para que un software malicioso pueda completar sus objetivos, es esencial que permanezca oculto al usuario. Los tipos más conocidos de malware, son los virus y gusanos, ambos se distinguen por la manera en que se propagan.

El virus informático es un programa que al ejecutarse, se propaga infectando otros software ejecutables dentro del mismo ordenador.

El gusano es un programa que se transmite a sí mismo, explotando vulnerabilidades, en una red de ordenadores para infectar otros equipos. El principal objetivo es infectar a la mayor cantidad de usuarios posible, también puede contener instrucciones dañinas al igual que los virus.

El virus necesita de la intervención del usuario para propagarse mientras que un gusano se propaga automáticamente. Teniendo en cuenta esta distinción, las infecciones transmitidas por e-mail o documentos de Microsoft Word, que dependen de su apertura por parte del destinatario para infectar su sistema, deberían ser clasificadas más como virus que como gusanos.

Los troyanos son programas maliciosos que están disfrazados como algo inocuo o atractivo que invitan al usuario a ejecutarlo ocultando un software malicioso. Los troyanos conocidos como droppers son usados para empezar la propagación de un gusano inyectándolo dentro de la red local de un usuario.

Los rootkits modifican el sistema operativo de un ordenador para permitir que el malware permanezca oculto al usuario, evitan que un proceso malicioso sea visible en la lista de procesos del sistema o que sus ficheros sean visibles en el explorador de archivos.

En la página web de “Wiredpatrol” (<http://www.wiredpatrol.org>), se describe de manera sucinta, el perfil del ciberacosador, en sus cuatro tipos:

El obsesivo simple

El que tiene un amor obsesivo-desilusionado

El erotomaniaco.

El que tiene un síndrome de víctima falso.

El obsesivo simple es un individuo que tiene una relación anterior con la víctima y que intenta seguir manteniéndola, se niega a aceptar que la relación que se establece en un determinado momento se acabe aunque se lo digan repetidas veces. Este tipo de acosador es posible que durante la relación establecida, ya hubiera sido un maltratador.

El que tiene un amor obsesivo-desilusionado, suele ser es una persona sola, con poca facilidad para establecer relaciones personales, con pocas habilidades sociales, y en algunos casos puede sufrir enfermedades mentales como la esquizofrenia o el trastorno bipolar. Es el acosador que persigue a una persona célebre y que no tiene contacto con la víctima más allá del límite de su propia mente.

El erotomaniaco, difiere del anterior en su percepción, piensa que es su víctima la que está enamorada de él, y por eso la persigue.

El cuarto grupo, formado por sujetos con el llamado síndrome de víctima falso, el acosador piensan que la persona a la que acosa, es su acosador.

*Algunos conceptos relacionados:*

*Trolling*: tiene lugar cuando alguien escribe mensajes provocadores en los foros de discusión, chats o blogs, buscando la polémica de forma intencionada, con comentarios despectivos e insultantes. Trolling adquirió este significado a finales de los años 80, la persona que lo practica se llama troll, la intención de este es únicamente la de molestar o causar daño a la víctima.

El verbo inglés troll quiere decir pescar al curricán que es una técnica de pesca deportiva. En este caso puede tener un equivalente en trawling (pesca de arrastre). Evoca metafóricamente la idea de morder el anzuelo y pescar a los incautos.

La característica distintiva del comportamiento de un troll es la percepción del intento por trastornar a la comunidad de algún modo: escribir mensajes incendiarios, sarcásticos, disruptivos o humorísticos destinados a arrastrar a los demás usuarios a una confrontación infructuosa. La forma más efectiva de disuadir a un troll normalmente es ignorarlo, ya que las respuestas animan a los trolls a continuar escribiendo mensajes. Cuanto mayor sea la reacción de la comunidad, más probable será que el usuario vuelva a comportarse como un troll, pues irá creyendo que ciertas acciones logran su objetivo de provocar el caos. Esto ha hecho que surja el protocolo a menudo repetido en la cultura de Internet, “No alimentar al troll”, “No dar de comer al troll”, (Don't feed the troll).

*Algunas acciones de los trolls:*

Mensajes fuera de tema, irrelevantes para los usuarios interesados en el foro en cuestión, esto también puede hacerse a la mitad de una discusión ya existente en un intento por cambiar el tema de discusión.

Ruptura de página, enviar mensajes con grandes imágenes o llenos de caracteres para hacer ilegibles los mensajes anteriores.

Material ofensivo, archivos de sonidos molestos o imágenes perturbadoras en un mensaje, o enlazar a sitios impactantes (shock sites) que contengan dicho material. Con frecuencia estos enlaces se disfrazan como enlaces legítimos.

Mensajes incendiarios, incluyendo alusiones racistas, sexistas, clasistas o muy ofensivas.

Escribir spoilers, desvelar el final o parte importante de la trama de una película, libro, juego, etcétera sin avisar, a veces subrepticamente enterrados en mensajes por lo demás inocuos.

Volver a iniciar una antigua discusión o reciclar un tema anterior (bump) muy controvertido.

Escribir deliberada y repetidamente mal los nombres de los demás usuarios de la discusión, o ponerles apodos, con el propósito de molestarlos o irritarlos.

Prometer pornografía inexistente a gente que escribe en el foro.

El troll titiritero entra a menudo en un foro usando varias identidades diferentes. A medida que los comentarios provocativos de una identidad atraen respuestas cada vez más críticas de otros miembros del foro, el troll interviene en la discusión usando una segunda identidad para apoyar a la primera. Alternativamente, el troll puede usar esta segunda identidad para criticar a la primera y ganar así credibilidad o estima en el foro.

*Web apaleador*: web creado para hacer ciberbullying sobre alguien, metiéndose con la víctima de manera pública y ridiculizándola. A menudo se anima a otros internautas a participar en el abuso.

*Flame*: provocación mediante un mensaje incendiario enviado a un foro, cuyo objetivo es provocar reacciones airadas de sus participantes. Suele contener insultos u ofensas y puede estar dirigido a todos en general, a un grupo de usuarios o a alguien en particular.

**Network mobbing**: Acoso laboral a través de las redes, Muchas personas trabajan desde su casa o se mueven en el interior del entramado de redes, como las del Tercer Sector o Internet, el network mobbing se produce en este espacio amplio y poco definido donde las víctimas tienen pocas posibilidades de defenderse.

El acosador, aprovechando el anonimato que proporciona la red, tiene la intención de destruir la fama o credibilidad profesional de la víctima, la víctima puede no darse cuenta del mismo, y sólo se entera posteriormente, cuando comienza a percibir las consecuencias de las acciones del acosador.

**Acoso Mediático**: Para M. Parés Soliva (artículo Ciberacoso. Un tema de reflexión, [www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)). “Este término se hace servir para identificar situaciones en que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, aplicada de forma sistemática durante un tiempo sobre otra persona tendente a provocar el desprestigio de la misma, utilizando para ello cualquier medio de comunicación de masas”.

**Stalking**: voz anglosajona que significa acechar, perseguir y que puede traducirse por acecho o persecución, una forma de acoso que consiste en la persecución ininterrumpida e intrusiva a la víctima con la que se pretende iniciar o restablecer un contacto personal contra su voluntad.

Puede ser un trastorno que sufren algunas personas y que les lleva a espiar a su víctima, seguirla por la calle, llamarla por teléfono, mandarle cartas, mensajes sms, regalos, escribir su nombre en muros de zonas muy visibles o incluso amenazarla y cometer actos violentos contra ella.

**Peer Rejection**: El rechazo social se produce cuando un individuo es deliberadamente excluido de una relación social o de la interacción social que se tiene lugar en la relación laboral. El concepto incluiría en el rechazo interpersonal, tanto el rechazo de los pares, compañeros de trabajo, como el rechazo de los superiores.

El rechazo puede ser:

activo, por la intimidación , las burlas , o ridiculizar

pasivo, haciendo caso omiso de una persona, o dar el “tratamiento del silencio”, ignorándolo completamente.

El rechazo puede ser un problema cuando es prolongado o constante, cuando la relación es importante, o cuando la persona es muy sensible al rechazo, especialmente demoledor cuando se traduce en aislamiento laboral.

La experiencia de rechazo puede dar lugar a una serie de consecuencias psicológicas tales como la soledad, baja autoestima, agresividad y depresión, dando lugar a sentimientos de inseguridad y una mayor sensibilidad al rechazo en el futuro

Maslow establece que todas las los seres humanos, incluso los introvertidos , tienen que ser capaces de dar y recibir afecto para su salud psicológica, el trabajador necesita tanto una relación laboral psicológicamente estable como una interacción satisfactoria con el resto de las personas con las que trabaja. Ser miembro de un grupo también es importante para la identidad social laboral, que es un componente clave de la autoestima.

**Gaslighting:** Forma de agresión psicológica, se intenta conseguir que una persona dude de sus sentidos, de su razonamiento, de la realidad de lo que ve, oye, en suma percibe y de sus mismos actos, se quiere destruir la percepción de la realidad que tiene la víctima, el acosador, con acciones u omisiones, quiere atentarse contra la salud psicológica de la víctima, y en caso extremo llevarla a la locura, mediante la manipulación psicológica de su medio ambiente o lugar de trabajo, engañándola para hacerle creer que está loca. Puede consistir en presentar hechos o información falsa a la víctima con la intención de hacerla dudar de su propia memoria y percepción, puede ser simplemente en la negación, por parte del acosador de los anteriores incidentes de acoso, ocurrido alguna vez, o puede ser la puesta en escena de acontecimientos extraños por el agresor con la intención de desorientar a la víctima.

El término “gaslighting” fue utilizado en una película titulada “La Luz de Gas” (1940) y su remake del mismo título (1944). En estas películas, una mujer que recibe una gran herencia es cortejada por un hombre con el que se casa, pero este no la ama, lo único que quiere es su herencia. Tiene la intención de volverla loca con el fin de obtener los importantes bienes que tiene. “Gaslighting” se llama así debido al comportamiento del marido, que todos los días, de forma continua enciende las lámparas de gas en el desván de la casa, lo que hace que las otras lámparas de la casa se apaguen. La mujer le pregunta que por que hace esto con las lámparas, el buen marido le decía que estaba imaginando cosas, que él no hacía nada. En otras ocasiones el marido escondía objetos, cambiaba las cosas de sitio, hacía ruidos, de tal modo que la esposa, llegó a estar convencida que era ella quien hacía tales cosas, pensando que tenía una especie de doble personalidad. En la película, el esposo quería volver loca a su mujer, acosándola psicológicamente y aislándola para que no pudiese recibir ayuda.

Los sociópatas suelen utilizar tácticas de gaslighting, suelen ser crueles y manipuladores, a menudo mentirosos convincentes que niegan consistentemente las malas acciones. Cuando se combina con el encanto personal que suele caracterizar a los sociópatas tenemos un “coctel explosivo”, muchos de los que han sido víctimas de sociópatas pueden dudar de su propia percepción. Es una herramienta eficaz de manipulación, especialmente cuando se usa contra personas manipulables (también conocidas como codependientes), que están dispuestas a creer que el problema son ellos mismos.

Las personas, y en este caso la víctima, tienen una tendencia a incorporar y asimilar, psicológicamente, lo que otros exteriorizan y proyectan en ellos, la capacidad para resistir de la víctima, depende de su capacidad de confiar en sus propios juicios. El efecto Gaslight ocurre con el tiempo, poco a poco, y de manera continua, el efecto gota de agua. El proceso de gaslighting sucede en etapas, a pesar de que las etapas no siempre son lineales y se superponen, a veces, reflejan estados emocionales y psicológicos muy diferentes de la mente de la víctima, y si esta padecía previamente alguna patología mental, este efecto ocurre de manera mucho más rápida y fuerte.

#### *Fases:*

La primera etapa es la incredulidad: cuando la primera señal de gaslighting ocurre, la víctima percibe en sus compañeros de trabajo o jefe, comportamientos extraños o anómalos, suelen suceder cosas que se salen de lo normal, provocadas por el acosador, sin que la víctimas se de cuenta.

La siguiente etapa es la defensa: la víctima inicialmente opone resistencia, comienza a defenderse en contra de la manipulación del gaslighter (acosador o acosadores), ante hechos o acciones que no considera normales.

La siguiente etapa es la depresión: la víctima experimenta una notable falta de alegría, cansancio, ante el esfuerzo psicológico que le ha supuesto la fase anterior de tener que estar continuamente defendiéndose, se siente muy extraña, aislada en su puesto de trabajo, no suele hablar de su problema con los compañeros. El acosador expresa constantemente su preocupación acerca de cómo se encuentra y se siente la víctima, es tratada por el mismo y el resto del personal como si realmente tuviera un trastorno mental, como si estuviera loca.

La víctima se desespera, entra en la depresión, se autoconvence, asume e interioriza la situación, si todo el mundo piensa que está loca, es porque tiene que estarlo forzosamente, acaba pidiendo la baja.

Secuencia del acoso por luz de gas (González de Rivera, 2003)

1. Seducción en una relación privilegiada.
2. Aislamiento de otras influencias.
3. Manipulación de la realidad.
4. Invalidar percepciones y razonamientos.
5. hacer dudar sobre la salud mental.
6. Aprovechar las crisis de nervios como prueba.
7. Deshacerse de la víctima.

Síntomas de luz de gas (González de Rivera, 2003)

1. Aislamiento progresivo de relaciones y amistades.
2. Ansiedad e insomnio.
3. Ensimismamiento, tendencias obsesivas.
4. Crisis de nervios, arrebatos emocionales.
5. Confianza en el acosador.
6. Inhibición de su agresividad contra el acosador.
7. Dependencia creciente del acosador.

El gaslighting suele tener más éxito cuando se combina con otro modelo mental, el principio de contraste. Al mantener los cambios justo por debajo del umbral de perceptibilidad, de modo que la víctima no se percate de manera inmediata de los mismos.

Los efectos del gaslighting pueden ser difíciles de detectar, los más frecuentes son:

Confusión. La víctima se siente confundida, ya recibe respuestas desconcertantes a las acciones ordinarias, y sus reacciones son consideradas irrazonables y fuera de lugar.

Temores sobre la estabilidad mental. La víctima piensa que se está volviendo loca, y paradójicamente el acosador continuamente reitera su preocupación por la estabilidad mental del acosado.

“Problemas de memoria”. Relacionado con el anterior, la víctima recuerda hechos o comportamientos, negados por el acosador.

“Desfase emocional”. Los hechos no tienen sentido y no encajan para la víctima. Esto puede llevar a pensamientos obsesivos que pueden dar lugar a una patología mental en la víctima.

La desconfianza en las percepciones. La víctima ya no se siente segura, piensa que algo le pasa, no confía en lo que ve, u oye. Todos los demás tienen razón, la apropiada víctima considera que esta equivocada.

En este tipo de agresión no ha habido un solo grito, ni una mala palabra, ni un mal gesto, contra la víctima, pero se la ha destrozado, sin prueba alguna que implique al acosador.

Los sociópatas suelen utilizar tácticas de gaslighting, constantemente transgreden las normas sociales, las relaciones laborales, intentan explotar al trabajador en su propio beneficio y aparentemente, son personas encantadoras, afables, simpáticas, educadas, convincentes mentirosos, que constantemente niega las acusaciones. Son tremendamente destructivos, y muy difíciles de descubrir y atrapar, ya que no suelen dejar prueba alguna, más que el trastorno psicológico de la víctima, hay un rastro de bajas laborales a su alrededor.

En otras ocasiones se produce el síndrome de Estocolmo, la víctima se adapta a la situación traumática inconscientemente, al entrar en un modo regresivo, donde vuelve a patrones infantiles de conducta (Regresión Infantilismo), y crea un vínculo emocional afectivo con su agresor, como mecanismo de defensa. Pudiendo llegar a padecer trastorno por estrés postraumático.

**Mobbing pasivo (Agresión pasiva):** El comportamiento agresivo pasivo es una forma de maltrato encubierto, sutil y velado o disfrazado por acciones que parecen ser normales, a veces, cariñosas y atentas, el acosador pasivo es un maestro en la agresión encubierta, se trata de un rasgo de la personalidad caracterizado por un patrón generalizado de actitudes negativas y resistencia pasiva, pero lo importante y significativo es que tiene la intención de causar daño a la víctima.

El DSM-IV Apéndice B da la siguiente definición:

Un patrón general de las actitudes negativas y resistencia pasiva a la demanda de un rendimiento adecuado, a partir de la edad adulta, se da en diversos contextos, tienen que darse cuatro (o más) de los siguientes características:

pasivamente, se resiste a cumplir con las tareas de rutina social y laboral.

se queja de no ser comprendido y apreciado por los demás.

es triste y argumentativo de la misma.

irrazonablemente crítico y desprecia la autoridad.

expresa la envidia y el resentimiento hacia los que aparentemente más afortunados.

persistentes y exageradas quejas de la desgracia personal

alternancia entre el desafío hostil y contricción.

No ocurre exclusivamente durante episodios depresivos mayores y no se explica mejor por trastorno distímico.

Comportamientos de agresión pasiva:

**Ambigüedad:** Tanto su comportamiento como su comunicación suelen ser ambiguos, dan poca información, escasa o poco clara, o incluso ninguna, cuando esta es necesaria para el desempeño del trabajo de la víctima, es una forma de crear un sentimiento de inseguridad en los demás. Como consecuencia de esto se causa desasosiego, ansiedad, y preocupación en la víctima, ya que no sabe a que atenerse, ni que esperar del acosador, la víctima acabará sufriendo estrés.

**Olvido:** El pasivo-agresivo intenta causar daño “olvidando”, datos, información, hechos o eventos, importantes para la víctima, pero este olvido es de manera completamente consciente. El acosador simulara estar muy dolido y preocupado por su olvido, incluso pedirá disculpas.

**Echarle la culpa a los demás:** el acosador nunca es responsable de sus acciones, si ocurre algo mal, siempre habrá un responsable, un acontecimiento fortuito, una fuerza mayor, lo que sea, pero nunca asumirá su responsabilidad, de manera indirecta intentara echar la culpa a la víctima, eso si con educación, cortesía y diciéndole que no se preocupe. Tiene una visión sesgada de la realidad. El agresivo pasivo nunca comete fallos, sin embargo, el resto de las persona del ámbito laboral no para de equivocarse y cometer errores, y tienen que ser castigados por eso.

**La falta de ira:** Él agresor pasivo no puede expresar su enfado, el comportamiento agresivo pasivo se deriva de la incapacidad de expresar su enojo de una manera saludable. No exteriorizan la ira, externamente siempre suele estar contento.

**El miedo a la dependencia:** el agresor es un sujeto tremendamente dependiente de los demás, pero al mismo tiempo quiere negarlo, bajo una capa de autosuficiencia, frialdad e incluso desprecio por algunas personas del entorno laboral.

**Temor a la Intimidación:** No llegan a intimidar con nadie, como mediad para protegerse frente a los demás, su relaciones son aparentemente cordiales, pero muy superficiales.

**Obstruccionismo:** Nunca se opondrá de manera frontal a los demás, todo lo contrario, aparentemente quiere ayudar, pero sin embargo todo su empeño estará en poner obstáculos e impedir todo proyecto o trabajo del que no pueda sacar algún beneficio personal, como por ejemplo retirando a poyo material y medios, bajo cualquier excusa, en los proyectos comunes

**Victimización:** El agresivo pasivo se siente que es tratado injustamente, ante el más mínimo reproche o amonestación se los toma como una gran ofensa personal. El nunca es culpable de nada, es un pobre víctima inocente, niega la evidencia de los hechos en todo lo que le perjudica.

**Dilación:** Suele imponer plazos, breves, para todas las actividades laborales, pero esos plazos no le afectan a él, que trabaja a su ritmo ya as su manera.

**La violencia indirecta:** muestra de la fuerza a la vista de la víctima, como romper objetos o adornos de la oficina, haciendo pedazos un dossier que no le gusta, tirándolo a la papelera, arrojando herramientas, golpes al ordenador, fotocopiadora o equipo, dando portazos, cerrando los cajones o armarios a patadas, permanecer al lado o cerca del

puesto de trabajo de la víctima, sabiendo que esto le causa desasosiego, u observándola continuamente, crueldad con los animales.

**Cumplimiento malicioso:** Comportamiento malicioso de un trabajador que tiene intención de dañar a un compañero de trabajo o a un superior, de tal modo que sigue estrictamente las indicaciones recibidas, al pie de la letra, sabiendo que del exacto cumplimiento de estas se causará un daño o perjuicio, y no obstante lo realiza.

Una de las formas es el “Trabajo a Reglamento”, por el que los trabajadores realizan estrictamente lo marcado en sus contratos de trabajo o normativa que les afecta, no haciendo absolutamente nada que se salga de esto y por los cauces reglamentarios, sin salirse de los mismos. De tal modo que cuando se quiere causar daño a un trabajador-víctima, se le exige el cumplimiento literal de los procedimientos que le afectan, a la víctima o también al resto de los acosadores. Estos comportamientos normalmente crean una situación de parálisis en la que es imposible trabajar, y normalmente la víctima no podrá soportarla. Existe por parte del acosador o acosadores una intención de dañar a la víctima y utilizan medios “legales” para esto.

**Agresión Relacional/ Agresión encubierta (Covert aggression):** Tipo de acoso en el que no se ataca directamente a la víctima, sino que se intenta dañar las relaciones sociales o estatus que un trabajador tiene en un grupo, organización o empresa

El concepto de agresión relacional fue utilizado por primera vez en un estudio realizado en 1995 en la Universidad de Minnesota, por los investigadores Nicki R. Crick y Jennifer K. Grotpeter, (Agresión relacional, el género, y la adaptación social y psicológica. Desarrollo del Niño, págs. 710-722).

El objetivo del acosador es mantener a la víctima en una posición permanente de inferioridad o desventaja, sin atacarla directamente, sino dañando su posición en el grupo, utilizando para ello cualquier forma o manera, tales como el chisme, la mentira, la burla o la humillación, etc.

**Rankism:** Tipo de mobbing en el que el acosador explota en su propio beneficio su estatus o su posición jerárquica en contra de la víctima, abusando de su posición de poder.

No se trata de un mobbing vertical, ya que la víctima no tiene que estar subordinada jerárquicamente al acosador, no tiene que haber una relación jerárquica entre el acosador y la víctima, sino simplemente, una posición social-laboral superior o que se considere prevalente.

El concepto fue utilizado por Robert W. Fuller, en el 2003 en su libro “Alguien y nadie: superar el abuso de posición”.

**Control Freak:** Se refiere a aquellos acosadores que están obsesionados con el control, son unos fanáticos de los detalles, teniendo un patrón anormal de conducta controladora y de dominio sobre los demás trabajadores.

Tienen tendencia a amonestar públicamente y de manera airada a los demás trabajadores, culpándoles de cualquier falta por nimia que sea, mostrándose agresivos cuando se les contradice.

Se consideran superiores a los demás, pensando que los demás trabajadores no son capaces de llevar los asuntos correctamente, temiendo que todo irá mal si no están pendientes de todos los detalles, son hipercríticos, atemorizantes y estresantes de los trabajadores.

Entran dentro de lo que se conoce como “líder tóxico” o “líder destructivo”, son aquellos que por sus características personales disfuncionales causan un daño en los trabajadores víctimas, y también acaban causándolo en la empresa.

Barbara Kellerman clasifica los líderes tóxicos en siete clases:

**Incompetente:** carecen de la voluntad o la habilidad, o de las dos, para realizar una acción eficaz, no pudiendo crear un ambiente de trabajo positivo.

**Rígido:** inflexible, pudiendo ser competente, no puede o no quieren adaptarse a las nuevas ideas, nuevos modelos de trabajo o a cualquier cambio en su modelo de organización laboral.

**Intemperante:** carece de autocontrol, o de cualquier freno a su voluntad, no soportando que lo contraríen.

**Insensible:** indiferente, poco amable, ignorando las necesidades y deseos de la mayoría de los miembros del grupo u organización, especialmente los subordinados.

**Corrupto:** pone su propio interés por delante del interés de la empresa, intentando conseguir un provecho personal.

**Introverso, carente de empatía:** ignora la salud y el bienestar de las personas del grupo u organización para la que trabajan.

**Sádico:** usa el dolor y la intimidación como un instrumento de poder. El daño puede ser físico, psicológico o ambos.

Suelen utilizar los siguientes medios de acoso:

**Carga de trabajo:** aumentar la cantidad o la dificultad del trabajo contra sus rivales y subordinados.

**Sistemas de control corporativo:** usar los procesos empresariales para controlar a las víctimas. Los sistemas disciplinarios son utilizados con abuso de derecho como medio de acoso.

**Estructuras de organización:** abusar de las jerarquías, las relaciones personales y la forma en que se organiza el trabajo en la empresa.

**Símbolos de la autoridad personal:** uso de elementos indicativos del estatus jerárquico, como por ejemplo el derecho a las plazas de aparcamiento, aseos distintos al resto de los trabajadores, etc. Una plaza de aparcamiento no es sólo un lugar para estacionar el coche, es un símbolo de jerarquía y estatus laboral, si alguien se lo ocupa es una ofensa personal, una falta de grave indisciplina.

**Los rituales de trabajo y rutinas:** las reuniones de gestión, informes de las Juntas, audiencia disciplinaria, los ensayos de rendimiento y así sucesivamente, utilizados como elementos de poder, siendo más habituales que lo que las relaciones laborales y el adecuado funcionamiento de la empresa necesitan.

La víctima está más pendiente de todas estas cuestiones que del trabajo, con lo cual su rendimiento disminuirá, lo que a su vez permitirá al líder tóxico seguir acosándola con esta justificación, el trabajador víctima perderá la confianza en sí mismo, disminuirá su autoestima, aumentará el estrés, acabando con un grave trastorno psicológico y posiblemente la baja, con lo que el líder tóxico demostrará que llevaba razón.

Un tipo de líder tóxico es el líder narcisista, que es aquel que tiene una gran arrogancia, ensimismamiento y una necesidad patológica y egoísta por el poder y la admiración de los demás. Cuando alcanza un puesto elevado jerárquicamente, todo debe girar en torno suyo, las decisiones de la empresa y de la organización están subordinadas a su propio ego. Todo aquel que le haga sombra o le contraríe acabará convirtiéndose en una víctima del acoso, ya que suelen ser muy sensibles a la crítica.

**Shunting:** Forma de acoso que consiste en encargarle al trabajador-víctima la realización de actividades de menor categoría que las correspondientes a su cualificación profesional, e incluso quitándole los ámbitos de responsabilidad y mando que le corresponden, haciendo todo esto de manera consciente, con la finalidad de minar la autoestima del trabajador.

**Cronofagia:** (Cronófago: Roba tiempo) Destrucción sistemática del tiempo de otra persona. Forma de acoso en la que el agresor le hace perder continuamente el tiempo a la víctima, interrumpiéndola con cuestiones baladíes, planteándole problemas sin solución o preguntas irrelevantes, de cualquier forma, de tal modo que la víctima no puede desarrollar su trabajo con normalidad. Requerimientos intempestivos e inapropiados, distracciones físicas como ruidos, música, mandar continuamente personas bajo la excusa de que ese asunto es cosa suya, el lo hace mejor, o solo él sabe hacerlo, “reparaciones” innecesarias de su equipo o instrumental, fundamentalmente comprobación de su sistema informático, etc.

**Síndrome de la abeja reina:** Síndrome que se da en algunas mujeres que han alcanzado puestos de poder, consideran a sus subordinadas mujeres como competidoras, una amenaza, de tal modo que utilizan todos los medios a su alcance para impedir que puedan progresar laboralmente, poniéndoles trabas y obstáculos, en beneficio de los hombres a los que no considera contendientes. Incluso cuando no hay relación de jerarquía, las mujeres que padecen este síndrome, intentaran acosar a sus compañeras de trabajo, consideradas como rivales, pero no a los hombres, haciendo todo lo posible para que se vayan de la colmena, (el lugar de trabajo). (un síndrome es un conjunto de síntomas que por sus características poseen cierta identidad)

Este concepto se utilizó por primera vez por GL Staines, Jayaratne TE, y Tavis C. en 1973.

Para Trude Ausfelder (Mobbing. El acoso moral en el trabajo, págs. 109 y ss) citando a Martin Resch: “Los hombres eligen más bien formas pasivas (dejan de hablar) o hacen hincapié en algunos temas (cambios de tareas, ataques contra las ideas políticas o creencias religiosas). Por el contrario las mujeres eligen acciones más activas que dañan el nombre de la persona”.

Métodos típicos femeninos:

Hablar mal de una compañera, ridiculizando su vida privada y difamándola.

Burlarse de la víctima en público, ridiculizando forma de vestir, apariencia, gestos o voz.

Difundir rumores.

Aprovechar cualquier error de la víctima para burlarse de ella.

Criticar el trabajo de la víctima, haciendo trascendental cualquier equivocación, y provocando inseguridad en la misma.

Métodos típicos masculinos:

Asignar a la víctima tareas nuevas, sin suficiente explicación o preparación.

Asignarle un puesto de trabajo apartado de los demás, en que se encuentre aislada.

Asignar trabajos que puedan herir su autoestima.

Amenazarla, de forma que se encuentre presionada.

Ignorarla, dejar de hablarle, no prestar atención a su trabajo.

**Efecto Lucifer:** En 1971, Philip Zimbardo, psicólogo de la Universidad de Stanford, diseñó y llevó a cabo un experimento, con el fin de comprobar si cualquier persona podía convertirse en un torturador e en un sumiso presidiario. Consistía en que un determinado número de estudiantes, todos voluntarios, realizarían el rol de prisioneros de una cárcel, y otros de guardianes de la misma, con gran realismo. Algunos de los guardianes eran alumnos sociables y tranquilos, sin ningún tipo de perversión, sin embargo a los pocos días se convirtieron en “guardianes tremendamente crueles”, que disfrutaban con el sufrimiento de los “presos”. ¿A que se debía este cambio de personalidad?. El experimento debía durar 15 días y a los 6 hubo que suspenderlo debido al comportamiento sádico de los guardias.

Está basado en los ya clásicos experimento de Solomon Asch, sobre la presión social, y en los de Stanley Milgram, sobre la obediencia, en un artículo publicado en 1963 en la revista *Journal of Abnormal and Social Psychology* bajo el título *Behavioral Study of Obedience* (Estudio del comportamiento de la obediencia) y resumida en 1974 en su libro *Obedience to authority. An experimental view* (Obediencia a la autoridad. Un punto de vista experimental). El fin de la prueba era medir la disposición de un participante para obedecer las órdenes de una autoridad aun cuando éstas pudieran entrar en conflicto con su conciencia personal.

Milgram resumiría el experimento en su artículo “Los peligros de la obediencia” en 1974 escribiendo: “Los aspectos legales y filosóficos de la obediencia son de enorme importancia, pero dicen muy poco sobre cómo la mayoría de la gente se comporta en situaciones concretas. Monté un simple experimento en la Universidad de Yale para probar cuánto dolor infligiría un ciudadano corriente a otra persona simplemente porque se lo pedían para un experimento científico. La férrea autoridad se impuso a los fuertes imperativos morales de los sujetos (participantes) de lastimar a otros y, con los gritos de las víctimas sonando en los oídos de los sujetos (participantes), la autoridad subyugaba con mayor frecuencia. La extrema buena voluntad de los adultos de aceptar casi cualquier requerimiento ordenado por la autoridad constituye el principal descubrimiento del estudio.” Stanley Milgram. *The Perils of Obedience* (Los peligros de la obediencia. 1974).

Hay un colofón poco conocido del experimento Milgram, recogido por Philip Zimbardo: Ninguno de los participantes que se negaron a administrar las descargas eléctricas finales solicitaron que terminara el experimento (que se dejaran de realizar ese tipo de sesiones) ni acudieron a la otra habitación a revisar el estado de salud de la víctima sin antes solicitar permiso para ello.

El profesor Milgram elaboró dos teorías que explicaban sus resultados:

La primera es la teoría del conformismo, basada en el trabajo de Solomon Asch, que describe la relación fundamental entre el grupo de referencia y la persona individual. Un sujeto que no tiene la habilidad ni el conocimiento para tomar decisiones, particularmente en una crisis, lo cual llevará la toma de decisiones al grupo y su jerarquía. El grupo es el modelo de comportamiento de la persona.

La segunda es la teoría de la cosificación (agentic state), donde, según Milgram, la esencia de la obediencia consiste en el hecho de que una persona se mira a sí misma como un instrumento que realiza los deseos de otra persona y por lo tanto no se considera a sí mismo responsable de sus actos. Una vez que esta transformación de la percepción personal ha ocurrido en el individuo, todas las características esenciales de la obediencia ocurren. Este es el fundamento del respeto militar a la autoridad: los soldados seguirán, obedecerán y

ejecutarán órdenes e instrucciones dictadas por los superiores, con el entendimiento de que la responsabilidad de sus actos recae en el mando de sus superiores jerárquicos.

De abril de 1995 a junio de 2004 hubo una serie de engaños, conocidos como Strip Search Prank Call Scam, en la cual trabajadores de restaurantes de comida rápida en Estados Unidos recibían una llamada de alguien que decía ser oficial de policía, quien persuadía a las figuras de autoridad para desnudar y abusar sexualmente de los trabajadores. El artífice obtuvo un alto nivel de éxito al persuadir a las víctimas para que realizaran actos que no habrían realizado en circunstancias normales. El principal sospechoso de estas llamadas, David R. Stewart, fue encontrado no culpable.

El juego de la muerte es un documental coproducido en 2009 por la radio televisión suiza y France televisión. El documental describe un experimento realizado en Francia en 2009 para estudiar la autoridad de la televisión y su influencia sobre la obediencia. El experimento es una nueva versión del experimento de Milgram adaptado a las condiciones actuales y su objetivo es medir de manera significativa la interacción entre la autoridad de la televisión y los valores éticos de los sujetos. Se buscaba concretamente evaluar la capacidad de desobediencia del sujeto a órdenes dadas con la autoridad de la televisión cuando estas le hacían infligir daño a otra persona.

El efecto Lucifer: Sirve para intentar comprender cómo gente buena se transforma en mala.

El error de atribución: Consiste en la tendencia a sobreestimar la importancia de los factores de la personalidad en relación a las influencias contextuales o ambientales cuando se explica el comportamiento humano.

Se considera que la situación social, en que se halla inmersa la persona, juega un papel fundamental, hasta tal punto que en determinadas condiciones sociales, todos seríamos unos "cruels torturadores". Las personas no nacen buenas o males, sino que nacen con el potencial de hacer cosas buenas o malas. Todo lo que es imaginable es posible de realizar, tanto en un sentido como en otro, lo que lleva a esa dirección no es el curso de la naturaleza sino el ambiente social. La línea entre el bien y el mal es permeable y permite cruzarla en ambos sentidos.

En el ámbito laboral tiene lugar cuando un trabajador es ascendido o se le da otra actividad de mayor responsabilidad, y aparentemente, de pronto se convierte en un acosador que hace sufrir a todos sus subordinados. Se considera que la presión y el miedo al fracaso son los elementos determinantes para que se produzca este cambio. En otro sentido, cualquier situación que hace anónimo y permite la agresión saca en la mayor parte de la gente la peor bestia que lleva dentro.

**Mobbing familiar:** Acción mancomunada y tácita de acoso y derribo psicológico que llevan a cabo varios familiares, entre los que se haya un instigador perverso narcisista o psicópata socialmente integrado, que, conscientemente, desea neutralizar, eliminar o expulsar a otro familiar.

El objetivo del mobbing es estigmatizar a la víctima para hacerse con el poder o para preservarlo, (ya que en la mayoría de casos, quien instiga el mobbing maneja las riendas del poder familiar). Habitualmente, la víctima es percibida, por el instigador, como una amenaza a su posición de poder dentro de la familia. Dicha amenaza suele ser ilusoria y es causada por sentimientos de envidia, celos y, sobre todo, por el instinto animal de territorialidad (dicho instinto exagera el egoísmo y el control sobre los bienes compartidos). Por otro lado, el mecanismo del chivo expiatorio suele producirse cuando el clan familiar sufre algún tipo de crisis interna y su o sus líderes recurren al sacrificio de alguno de sus miembros, como medida para reforzar los lazos grupales que se están disolviendo o que están en peligro. Cualquier

familia que base su unidad en el sacrificio humano es una familia tóxica o patológica, basada en un modelo que traerá al mundo nuevos psicópatas socialmente integrados

**Mobbing escolar:** El acoso escolar (también conocido como hostigamiento escolar, matonaje escolar o bullying) es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. Estadísticamente, el tipo de violencia dominante es el emocional y se da mayoritariamente en el aula y patio de los centros escolares. Los protagonistas de los casos de acoso escolar suelen ser niños y niñas en proceso de entrada en la adolescencia (12-13 años), siendo ligeramente mayor el porcentaje de niñas en el perfil de víctimas.

Este tipo de violencia escolar se caracteriza, por tanto, por una reiteración encaminada a conseguir la intimidación de la víctima, implicando un abuso de poder en tanto que es ejercida por un agresor más fuerte (ya sea esta fortaleza real o percibida subjetivamente) por aquella. El sujeto maltratado queda, así, expuesto física y emocionalmente ante el sujeto maltratador, generándose como consecuencia una serie de secuelas psicológicas; es común que el acosado viva aterrorizado con la idea de asistir al colegio y que se muestre muy nervioso, triste y solitario en su vida cotidiana. En algunos casos, la dureza de la situación puede acarrear pensamientos sobre el suicidio e incluso su materialización, consecuencias propias del hostigamiento hacia las personas sin limitación de edad.

El objetivo de la práctica del acoso escolar es intimidar, apocar, reducir, someter, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente, a la víctima, con vistas a obtener algún resultado favorable para quienes acosan o satisfacer una necesidad imperiosa de dominar, someter, agredir, y destruir a los demás que pueden presentar los acosadores como un patrón predominante en la relación social con los demás.

A menudo la violencia encuentra una forma de canalizarse socialmente, materializándose en un mecanismo de regulación de grupos en crisis: el mecanismo del chivo expiatorio. Destruir al que no es seguidor, al que se resiste, al diferente, al que sobresale académicamente, al imbuido de férreos principios morales, etc.

Iñaki Piñuel y Zabala y Araceli Oñate han descrito hasta 8 modalidades de acoso escolar, con la siguiente incidencia entre las víctimas. (Mobbing escolar: Violencia y acoso psicológico contra los niños).

Bloqueo social (29,3%)

Hostigamiento (20,9%)

Manipulación (19,9%)

Coacciones (17,4%)

Exclusión social (16,0%)

Intimidación (14,2%)

Agresiones (13,0%)

Amenazas (9,1%)

### *Bloqueo social*

Agrupar las acciones de acoso escolar que buscan bloquear socialmente a la víctima. Todas ellas buscan el aislamiento social y su marginación impuesta por estas conductas de bloqueo.

Son ejemplos las prohibiciones de jugar en un grupo, de hablar o comunicar con otros, o de que nadie hable o se relacione con él, pues son indicadores que apuntan un intento por parte de otros de quebrar la red social de apoyos del niño.

Se incluye dentro de este grupo de acciones el meterse con la víctima para hacerle llorar. Esta conducta busca presentar al niño socialmente, entre el grupo de iguales, como alguien flojo, indigno, débil, indefenso, estúpido, llorica, etc. El hacer llorar al niño desencadena socialmente en su entorno un fenómeno de estigmatización secundaria de chivo expiatorio. De todas las modalidades de acoso escolar es la más difícil de combatir en la medida que es una actuación muy frecuentemente invisible y que no deja huella. El propio niño no identifica más que el hecho de que nadie le habla o de que nadie quiere estar con él o de que los demás le excluyen sistemáticamente de los juegos.

### *Hostigamiento*

Agrupar aquellas conductas de acoso escolar que consisten en acciones de hostigamiento y acoso psicológico que manifiestan desprecio, falta de respeto y desconsideración por la dignidad del niño. El desprecio, el odio, la ridiculización, la burla, el menosprecio, los moteos, la crueldad, la manifestación gestual del desprecio, la imitación burlesca son los indicadores de esta escala.

### *Manipulación social*

Agrupar aquellas conductas de acoso escolar que pretenden distorsionar la imagen social del niño y enfrentar a otros contra él. Con ellas se trata de presentar una imagen negativa, distorsionada y cargada negativamente de la víctima. Se manipula peyorativamente todo cuanto hace o dice la víctima, o contra todo lo que no ha dicho ni ha hecho. No importa lo que haga, todo es utilizado y sirve para inducir el rechazo de otros. A causa de esta manipulación de la imagen social de la víctima acosada, muchos otros niños se suman al grupo de acoso de manera involuntaria, percibiendo que el acosado merece el acoso que recibe, incurriendo en un mecanismo denominado “error básico de atribución”.

### *Coacción*

Agrupar aquellas conductas de acoso escolar que pretenden que la víctima realice acciones contra su voluntad. Mediante estas conductas quienes acosan al niño pretenden ejercer un dominio y un sometimiento total de su voluntad.

El que la víctima haga esas cosas contra su voluntad proporciona a los que fuerzan o tuercen esa voluntad diferentes beneficios, pero sobre todo poder social. Los que acosan son percibidos como poderosos, sobre todo, por los demás que presencian el doblegamiento de la víctima. Con frecuencia las coacciones implican que el niño sea víctima de vejaciones, abusos o conductas sexuales no deseadas que debe silenciar por miedo a las represalias sobre sí o sobre sus hermanos.

### *Exclusión social*

Agrupar las conductas de acoso escolar que buscan excluir de la participación al niño acosado. El “tú no”, es el centro de estas conductas con las que el grupo que acosa segrega socialmente al niño. Al ningunearlo, tratarlo como si no existiera, aislarlo, impedir su expresión, impedir su participación en juegos, se produce el vacío social en su entorno.

*Intimidación*

Agrupar aquellas conductas de acoso escolar que persiguen amilanar, amedrentar, apocar o consumir emocionalmente al niño mediante una acción intimidatoria. Con ellas quienes acosan buscan inducir el miedo en el niño. Sus indicadores son acciones de intimidación, amenaza, hostigamiento físico intimidatorio, acoso a la salida del centro escolar.

*Amenaza a la integridad*

Agrupar las conductas de acoso escolar que buscan amilanar mediante las amenazas contra la integridad física del niño o de su familia, o mediante la extorsión.

**Ijime:** Fenómeno que se da en Japón, se puede traducir como acoso o intimidación, los agresores hostigan a sus víctimas, maltratándolas física y psicológicamente, intentando apartarlas del resto del grupo, obligándolas a mantenerse en soledad.

Es un mal que se esconde en todos los niveles de la sociedad japonesa, desde el jardín de la infancia hasta en los círculos laborales de los adultos. Generalmente ocurre en las escuelas, donde los niños son apartados del grupo, son objetos de burlas, llegando incluso hasta el linchamiento grupal.

Se las golpea, amenazan, insultan, se rompen sus pertenencias, se les obliga a pagar dinero a cambio de tranquilidad, cualquier comportamiento en general que afecte negativamente a la víctima o le cause vejaciones

Uno de los principales motivos del ijime es un hecho diferencial del individuo con respecto del grupo, una anomalía física como puede ser una deformidad o simplemente una conducta fuera de lo normal, cualquier característica que lo haga destacable.

Aunque el ijime es un concepto muy antiguo dentro de Japón no es hasta el 1995 cuando la gente empieza a tomar conciencia social acerca de este problema y el motivo es el suicidio de un niño de 13 años, Kiyoteru Okochi, que justo antes de morir dejó una carta explicando los motivos que le llevaron hasta ese extremo, la prensa rápidamente se hizo eco de la noticia dando la voz de alarma a toda la población. Desde entonces el ijime ha ido aumentando, llegando al extremo de crear una guía del perfecto ijime.

En las escuelas las víctimas suelen ser los estudiantes más jóvenes y más débiles, mientras que los agresores suelen ser alumnos mayores. En Japón, la intimidación ocurre principalmente en el aula, a diferencia de los otros países occidentales como Noruega donde la intimidación se produce fundamentalmente en el patio del colegio.

**Kounai bouryoku:** Violencia en la escuela, arranques de ira que generan agresión, pero con carácter puntual y esporádica, no continuada en el tiempo.

Como consecuencia de lo anterior se produce el fenómeno de Futoko o “rechazo a la escuela”, no es absentismo escolar o el abandono, tal y como lo entendemos nosotros, ya que el alumno quiere seguir estudiando y formándose, pero se niega a acudir a la escuela, por las negativas relaciones personales y situaciones sociales que sufren. Si la situación se agrava, se pueden convertir en “hikikomori”.

Un “hikikomori” ( “tirar adentro”) es un adolescente, adulto joven o un adulto a veces, con una edad entre 30-40 años que rara vez o nunca deja el hogar o incluso el dormitorio por un período prolongado (meses, años, o por tiempo indefinido). La mayoría de los hikikomori

(alrededor del ochenta por ciento) son hombres. Los hikikomori a menudo son consecuencia directa de las experiencias sufridas en el curso de la intimidación en la escuela secundaria.

**Mobbing inmobiliario (blockbusting):** Es una corrupción fonética surgida de la pronunciación americana de dos términos ingleses to burst (estallar) y block (bloque). Una traducción literal sería “revientacasas”.

El acoso inmobiliario consiste en acciones basadas en el acoso y abuso para forzar que alguien se vaya de su casa, independientemente de que ésta sea propia o arrendada. Los medios para esto son múltiples, desde inducir la entrada de okupas en el edificio o de vecinos perturbadores, a la negativa del arrendador de cobrar la renta, pasando por la falta de higiene y de mantenimiento de la vivienda o del edificio, con cortes en los suministros básicos de agua y luz. El objetivo no es otro que desahuciar al arrendatario bajo una falsa apariencia de legalidad, convencerle para que él mismo abandone la vivienda o minar su paciencia e integridad moral para que se vaya.

“Este término se hace servir para identificar situaciones en que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, aplicada de forma sistemática durante un tiempo sobre otra persona con la cual mantiene un vínculo contractual a través de un arrendamiento urbano “ Definición de José-Ramón Jiménez González (RTS, nº 175, Septiembre 2004)

Una de las formas se llama “panic peddling”, venta puerta a puerta por pánico, también se puede traducir por tráfico de pánico o creación de pánico, este sistema se inició en EEUU, consistía en hacer creer a los propietarios de los inmuebles que personas de minorías marginales iban a comprar viviendas vecinas, de este modo los propietarios vendían sus casas muy baratas para marcharse a otro lugar.

En España se han realizado sistemas de panic peddling en algunas ocasiones, el propietario ha introducido a okupas o miembros de minorías étnicas en el edificio para amedrentar a los inquilinos y que decidan irse ante los problemas que les causan estos vecinos.

Los vecinos-víctimas se sienten indefensos ante el acoso inmobiliario, por varias razones, porque es difícil de probar, porque los inquilinos o propietarios de las viviendas suelen ser personas mayores, o de bajo nivel cultural o con pocos recursos para actuar legalmente contra el acosador.

### III. DIFERENTES DEFINICIONES QUE EN RELACIÓN AL ACOSO LABORAL (WORKPLACE VIOLENCE) DA LA “WORK TRAUMA FOUNDATION”, DE E.E.U.U.

**Violencia laboral** se define como el conjunto de incidentes aislados o acumulados contra el trabajador que es físicamente agredido o atacado, sometido a ataques emocionales, a presión, hostigamiento o amenazas (abiertamente, secretamente, directa, indirecta) en el trabajo relacionado con el mismo, incidiendo en su derecho a la dignidad, integridad física o emocional, el bienestar, desempeño laboral y el desarrollo social. Incluye: Todo acto de violencia física, como un asalto o un ataque y la violencia psicológica o emocional, como las amenazas, el abuso, la intimidación / acoso laboral, acoso sexual y el hostigamiento racial.

**Violencia física (Physical Violence):** El uso de la fuerza física contra otra persona o grupo, de la que resulte en daño físico, sexual o psicológico.

Incluye golpes, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos, pellizcos, estrangulamiento, etc.

**Asalto/Ataque (Assault/Attack):** Comportamiento intencionado que lesiona a otra persona o grupo, incluyendo asalto sexual.

**Violencia psicológica (Psychological Violence):** el uso intencional del poder, incluyendo la amenaza de la fuerza física, contra otra persona o grupo. Incluye el abuso verbal, la intimidación y la amenaza.

**Abuso (Abuse):** Comportamiento que humilla, degrada, produciendo una falta de respeto a la dignidad y el valor de una persona.

**Intimidación/Mobbing (Bullying/Mobbing):** Repetidas y extraordinariamente ofensivas conductas, a través de acciones vengativas, crueles o maliciosas, con la intención de humillar, faltar al respeto o dañar a un trabajador o grupo de empleados. No se limita a la presión psicológica, acoso, intimidación, amenazas, conspiraciones, manipulación, extorsión, coacción y la conducta hostil que podría tener un impacto en el valor, la dignidad y el bienestar del trabajador o grupo de trabajadores, pudiendo incluir también agresiones físicas.

**Acoso (Harassment):** (hostigamiento) Toda conducta hostil basada en la edad, discapacidad, condiciones personales, las circunstancias nacionales, sexo, orientación sexual, el cambio de sexo, raza, color, idioma, religión, políticas, sindicales u otra opinión o creencias, origen nacional o social, pertenencia a una minoría, propiedad, nacimiento u otra condición y que afecta a la dignidad de hombres y mujeres en el trabajo.

**Acoso sexual (Sexual Harassment):** Cualquier conducta no deseada de naturaleza sexual que es ofensiva para la persona a la que va dirigida, y hace que esa persona se sienta amenazada, humillada, degradada o avergonzada.

**Acoso racial (Racial harassment):** Cualquier conducta hostil, implícita o explícita, que se basa en motivos de raza, color, idioma, origen nacional, religión, pertenencia a una minoría o nacimiento, y que afecta a la dignidad de las mujeres y los hombres en el trabajo.

**Amenazas (Threat):** La promesa, implícita o explícita, del uso de la fuerza física o el poder (es decir, la fuerza psicológica, el chantaje o acoso), causando temor del daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas para el trabajador.

**Violencia estructural (Structural Violence):** El uso intencional de las estructuras o sistemas de la organización o empresa, y/o las leyes en contra de un individuo o grupo, para llevar a cabo unos objetivos inmorales o poco éticos o conseguir prácticas desleales, en perjuicio de la persona o entidad afectada.

#### IV. CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL ACOSO

**Estrés:** el estrés se define como un estado general de tensión en que se halla un organismo amenazado de ser alterado o perturbado en su equilibrio psíquico y biológico por la acción de agentes o condiciones ambientales.

Fue el científico Hans Selye, quien hizo la primera definición del estrés, comenzó por describir en 1926 lo que se llamaba “síndrome general de adaptación”, que era la reacción del cuerpo frente a noxas (cosas que nos agreden).

Posteriormente, en la década de 1930, en la Universidad de Praga, Hans Selye observó que buena parte de los enfermos a quienes estudiaba, presentaban independientemente de la enfermedad que padecieran, una serie de síntomas comunes: una sensación de cansancio

generalizado (astenia), una marcada pérdida del apetito, y una disminución severa de peso, entre otras, Selye llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo. En 1936 le da el nombre de “estrés”, tomándolo prestado de la Física porque el estrés es la cantidad de peso al que se somete una pieza para ver hasta dónde puede llegar sin partirse.

Selye prosiguiendo con sus investigaciones, llegó a la conclusión de que varias enfermedades poco conocidas aún en esos años, tales como las de tipo cardíaco, la hipertensión arterial o algunos trastornos emocionales o mentales, no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés al que se encontraban sometidos los pacientes. Más adelante, estableció que junto a una potencial predisposición genética o constitucional por parte del individuo, o a la actuación directa de ciertos agentes físicos nocivos, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocaban el trastorno del estrés.

En 1950 publicó la que sería su investigación más famosa: Estrés. Un estudio sobre la ansiedad, definiendo el estrés como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”.

Este concepto general fue con posterioridad adaptado para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores. De esta manera, se define como estrés laboral el conjunto de fenómenos o manifestaciones de índole psicosomática que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Este medio ambiente de trabajo, junto a un estilo de vida que ha marcado la realidad cotidiana tanto en los países altamente industrializados como en aquellos que se encuentran en vías de desarrollo, provocan sobre los trabajadores la acción de factores psicológicos y sociales que pueden afectar negativamente su salud de diferentes formas.

La Comisión Europea elaboró en el año 2000 una definición del estrés en el trabajo, donde como elemento novedoso aparecen los elementos del trabajo que influyen en su aparición “El estrés en el trabajo es el conjunto de reacciones emocionales cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

En fecha 8 de octubre de 2004, se firmó el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral, con un objetivo, incrementar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, los trabajadores y de sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo, atraer su atención respecto a los signos que pueden indicar los problemas de estrés ligado al trabajo, proporcionando un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir o manejar los problemas del estrés relacionado con el trabajo.

Describe el estrés es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos.

El individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida.

El estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

Establece algunas medidas contra el estrés, incluyendo a modo de ejemplo:

Medidas de gestión y comunicación tales como aclarar los objetivos de la empresa, así como el papel de los trabajadores individuales, asegurar un apoyo adecuado de la gestión a los individuos y a los equipos, asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo.

Formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerle frente y/o de adaptarse al cambio.

La información y la consulta de los trabajadores y/o de sus representantes, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

Los posibles efectos que para la salud de una persona tiene la exposición a situaciones de estrés crónico están modulados por la respuesta fisiológica del cuerpo. Las respuestas se dividen en tres fases:

Fase de alarma: la percepción de la amenaza moviliza una serie de mecanismos neuroendocrinos que provocan la aceleración de la respiración y del latido cardiaco, aumento de la presión arterial, incremento de la tensión muscular, agudizando vista y oído.

Fase de resistencia: pasada la amenaza, el organismo se relaja y vuelve a niveles normales.

Fase de agotamiento: si la amenaza se prolonga durante mucho tiempo, comienzan las patologías, en diversos órganos o sistemas, o en todo el organismo con carácter general.

La carga de trabajo es el elemento que dentro de las condiciones de trabajo permite valorar la aparición de daños para la salud como consecuencia de la falta de adecuación y adaptación de los puestos de trabajo a los trabajadores:

Carga externa (work stress): Suma de todas las condiciones y demandas externas, presentes en el puesto de trabajo, que actúan perturbando el estado fisiológico o psicológico de una persona.

Carga interna (work strain): Respuesta interna del trabajador, al ser expuesto a la presión del trabajo, dependiente de sus características individuales.

Esta diferenciación explica que en un mismo puesto de trabajo, la realización de una misma tarea (carga externa) represente una carga de trabajo diferente para personas distintas (diferente carga interna).

Si la carga de trabajo es muy pequeña estamos ante una subcarga de trabajo, y si es muy elevada estamos ante una sobrecarga de trabajo. Los elementos personales que convierten la carga externa en interna son fundamentalmente las capacidades físicas y psíquicas del trabajador, la formación, la actitud, los premios (positivos o negativos), etc.

Las consecuencias que la carga interna tienen sobre el trabajador, son efectos inicialmente no patológicos, reversibles mediante el descanso adecuado, se trataría de la fatiga física o psíquica. No obstante tras pasado el umbral de recuperación aparecen los efectos patológicos.

En la carga mental influyen dos tipos de factores:

Factores del entorno de trabajo.

Exigencias de la tarea.

Condiciones ambientales.

Factores de la organización del trabajo.

Factores sociales.

Factores personales.

La edad.

La personalidad.

La formación.

La motivación.

Las condiciones generales de salud.

La carga interna o tensión mental produce una serie de efectos sobre el trabajador, la Norma UNE EN ISO 10075:1991 define dos tipos de efectos:

**Efectos facilitantes.** Son aquellos efectos que facilitan la adaptación entre el trabajador y la tarea a realizar, se consideran por tanto como consecuencias positivas del trabajo mental. Destacan:

**Efecto calentamiento:** una vez iniciada la tarea, el esfuerzo necesario para mantenerla es menor que el requerido para comenzarla.

**Activación:** es el estado interno con diferentes grados de eficacia funcional mental y física. Existe un intervalo de activación en el que la eficacia es máxima, sin embargo un incremento o descenso del nivel provoca un descenso en la eficacia.

**Efectos perjudiciales.** Son aquellos efectos que dañan la salud del trabajador, los síntomas pueden diferir, al igual que los periodos y formas de recuperación.

**Fatiga mental:** cuando el esfuerzo realizado para mantener el nivel de atención exigido en una determinada tarea es constante, supera la capacidad de la persona o está muy por debajo de ésta y además se mantiene en el tiempo, genera fatiga.

**Monotonía:** estado de activación reducida y desarrollo lento, que puede producirse durante la realización de tareas prolongadas, uniformes y repetitivas, causando somnolencia, cansancio, y disminución de respuesta.

**Vigilancia reducida:** estado de desarrollo mental lento, con disminución de la capacidad de detección en tareas de monitorización.

**Saturación mental:** estado de rechazo nervioso, fuertemente emocional de una tarea o situación repetitiva, en el que se tiene la sensación de no avanzar o no conseguir nada.

**Tecnoestres:** Modalidad del anterior, que tiene lugar cuando se produce una falta de adaptación a las nuevas tecnologías. Ante cualquier novedad tecnológica caben dos opciones, que el trabajador se adapte a la misma, considerándola un herramienta más de trabajo, o bien que se considere superado por la nueva tecnología, originado un sentimiento de frustración e incompetencia.

Puede darse la paradoja de que el uso de una nueva tecnología, poco adecuada, disminuya el rendimiento en el trabajo, o incluso implique un aumento de las tareas. Cuando el empresario sabe que la incorporación de nueva tecnología, o bien va a suponer una reducción del rendimiento, o es tan complicada que va a producir una sobrecarga o agotamiento psicológico del trabajador, sin beneficio apreciable, estaríamos en presencia de una forma de mobbing.

La implantación de tecnología puede ser “perversa”, en un doble sentido, o bien dando lugar a un empobrecimiento del puesto de trabajo, al reducir la capacitación y habilidades que requiere el mismo, o el extremo contrario, originar un puesto de trabajo excesivamente exigente en habilidades y capacidades, dando lugar en ambos casos a situaciones de estrés, transitorias o crónicas.

De cualquier forma, hay que tener en cuenta, que todo cambio, y la tecnología lo es, implica un coste de adaptación para el trabajador. Facilitar esta adaptación, corresponde al empresario, fundamentalmente mediante la formación del trabajador.

Asu vez, se genera, una situación de estrés secundaria, ya que no se sabe aún, que implicaciones acarreará para los trabajadores esa nueva tecnología, si se mantendrán los puestos de trabajo, si serán suprimidos, con el consiguiente despido, cambios en la organización, ámbito de responsabilidad, etc.

**El Síndrome de Munchausen Profesional:** Es el síndrome de fingirse enfermo. Las personas afectadas por él se provocan lesiones que den lugar a diversa sintomatología, ingiriendo medicamentos en exceso, o incompatibles entre si, o tomando sustancias tóxicas. Este es un síndrome muy complejo, en los estudios clínicos anteriores, estaba más relacionado con la necesidad de llamar la atención que con el interés de no acudir al trabajo. Sin embargo actualmente se ha producido un repunte, y la causa es no acudir al trabajo, cuando este se ha convertido en un infierno, por mobbing, presión estrés, etc.

Su diagnóstico es muy difícil debido al carácter ficticio de la supuesta enfermedad, por lo que los médicos tienen que descartar cualquier dolencia física y mental posibles y utilizar a menudo gran variedad de analíticas y procedimientos antes de poder diagnosticar el síndrome de Munchausen.

Este tipo de bajas para la empresa, suele tener un gran coste económico, ya que al tratarse de una patología psicosomática, en primer lugar es de difícil diagnóstico, y pero tratamiento, las altas y las bajas suelen alternarse a lo largo del tiempo, además esto se convierte en un aliciente para la víctima que logra huir de la opresión.

En las consultas de los especialistas se multiplican hoy día los casos de personas con extrañas dolencias causadas por el estrés que provoca serias dolencias que minan su sistema inmunológico. En ocasiones, cuando el diagnóstico no es claro, se consideran de origen psicosomático y a los pacientes no les queda más que sufrir la dolencia sin un tratamiento adecuado. Lo que sí tienen en común la mayoría de esos casos, son las situaciones de sobrecarga de trabajo.

**Burnout:** síndrome del quemado, no se trata de mobbing, sino que son las consecuencias psicológicas del trabajo, de un trabajo rutinario, agobiante o estresante, pero también puede ser consecuencia del acoso laboral, es una fase del estrés laboral.

Freudenberger da el siguiente concepto de burnout “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Pines y Kafry lo consideran como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.

Se suele dar normalmente en los trabajadores que trabajan en relación directa con personas externas a la empresa: profesores, médicos, funcionarios, etc.

El trabajador ve defraudadas las expectativas que tenía depositadas en el trabajo, encontrándose imposibilitado para la modificación o control de la situación. Aparecen los siguientes síntomas:

Agotamiento emocional, con cansancio físico y psicológico.

Aislamiento del entorno, desarrollando una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás, con falta de ganas de trabajar.

Sentimiento de incompetencia, ineficacia, y en general pensamientos negativos.

Este síndrome se da entre el trabajador y el medio en que realiza su actividad, puede darse el caso de que no intervenga ninguna otra persona, aparte del trabajador, mientras que el mobbing requiere como mínimo dos personas, víctima y acosador o acosadores.

La calidad de las relaciones laborales en el lugar de trabajo repercute de manera muy notable en la posible aparición de efectos negativos sobre la salud de los trabajadores.

Se pueden distinguir tres tipos de relaciones:

Con los superiores.

Con los compañeros.

Con los subordinados.

En las relaciones con los superiores, cada perfil genera un tipo de reacción diferente, hay tres tipos básicos de jefatura:

El superior que trata a los trabajadores de forma despótica o exigente, con expectativas poco realistas.

El que supervisa de forma constante y no confía en las capacidades de los trabajadores.

El que no supervisa nada y genera inseguridad en relación a los resultados.

El mejor resultado se obtiene cuando se reconoce el trabajo bien hecho, se aprecian los esfuerzos y se comunican los resultados.

Las relaciones con los compañeros son muy importantes, adquiriendo mayor relevancia en aquellas tareas que requieren cooperación y trabajo en equipo.

Las relaciones con los subordinados pueden ser origen de daños psicológicos para la persona que dentro de la organización desempeña puestos de responsabilidad y está obligado a relacionarse con trabajadores con los que no mantiene una relación fluida.

Cherniss establece las siguientes fases en el burnout:

Fase de entusiasmo: las dificultades y problemas del trabajo diario, se consideran como algo normal, propio de la relación laboral, y sin importancia.

Fase de estancamiento: el trabajador comienza a considerar que tanto esfuerzo, el sacrificio diario, no merece la pena, no ve resultados, las ilusiones que tenía puestas en el trabajo desaparecen. Comienzan los primeros episodios de trastornos psicosomáticos, fundamentalmente de tipo nervioso y digestivo.

Fase de frustración: el trabajador ya se ha convencido que el trabajo no merece la pena, los trastornos psicosomáticos se cronifican, y aumentan.

Fase de apatía: el trabajo ya no tiene ninguna importancia, se intentan sobrellevar las patologías de la mejor manera posible, si son insoportables comenzaran las bajas médicas.

Fase de quemado: el trabajador no puede volver al infierno del trabajo, pide la baja por motivo de los trastornos psicosomáticos que ya se han adueñado del trabajador. Es de destacar que se ha producido también el agotamiento psíquico y emocional del trabajador.

**Karōshi:** palabra japonesa que significa “muerte por exceso de trabajo” y se usa para describir un fenómeno social en el ambiente laboral que existe desde hace varias décadas en Japón, que consiste en un aumento de la tasa de mortalidad por complicaciones debidas al exceso de horas de trabajo, sobre todo por derrames cerebrales y ataques cardíacos. El ministerio de Sanidad de Japón reconoció este fenómeno en 1987

El origen del término data de 1982, cuando tres médicos publican el libro titulado “Karoshi”, el primero sobre la cuestión. El enfoque principal de la investigación sobre karoshi fue una acumulación de casos y un análisis del principio de causalidad individualmente analizado.

El gobierno japonés creó en el año 1988 el Consejo de Defensa Nacional para Víctimas del Karoshi y se estima que hasta la fecha han fallecido unas 10.000 personas al año por esta causa. El Consejo Nacional de Defensa de las Víctimas de karoshi, constituido por un grupo de abogados fundamentalmente de Tokio, recoge que el problema afecta a todos los grupos de trabajadores. Los casos de muerte han ocurrido en todo tipo de industrias, desde plantas de montaje de coches hasta restaurantes de comidas rápidas y bancos. El Consejo considera que la causa básica de estas muertes hay que buscarlas en la gestión empresarial del sistema japonés y rechaza las sugerencias de que los propios trabajadores son responsables de su muerte.

La ley japonesa establece que son 40 horas semanales de trabajo, sin embargo ningún japonés que trabaja cumple con esta ley ya que el promedio ellos trabajan 70 horas a la semana, generalmente las horas extraordinarias son obligatorias. Estas son bien remuneradas por eso son tan atractivas para el trabajador.

El primer caso de muerte súbita por exceso de trabajo fue registrado oficialmente en 1969 un empleado de 29 años de edad, de una empresa periodística japonesa.

Igualmente, en el año 2000, murió de Karosa el primer ministro japonés Keizo Obuchi, que llevaba casi dos años en el cargo y sólo había tomado tres días libres y no trabajaba menos de 12 horas al día.

En Japón, la relación empleador-empleado se asemeja a la relación caudillo-soldado de la época feudal. Los empleados demuestran la lealtad hacia sus empresas a través del sacrificio personal. Un empleado que murió a causa de cansancio se debería considerar como un modelo a seguir para los demás empleados. Se tiene la idea de que la edad es un “grado” a

respetar, y se considera de muy mala educación marcharse del trabajo antes que una persona de más edad.

Las enormes distancias que deben recorrer desde sus hogares, generalmente en trenes y autobuses para llegar a sus empleos, obliga a cientos de miles de japoneses a levantarse a horas muy tempranas. Así, comienzan a padecer la primera de las muchas situaciones de stress del día: el congestionamiento dentro de los vehículos de transporte público en las “horas punta”.

Hasta que llega la hora de la comida (al mediodía y dura entre 30 minutos y una hora), los trabajadores japoneses se encuentran atareados y presionados, Además del trabajo en sí, por la pesada jerarquía social.

Uehata (1989) utilizó esta palabra Karoshi como término médico-social que comprende los fallecimientos o incapacidades laborales de origen cardiovascular (como accidente cerebrovascular, infarto de miocardio o insuficiencia cardíaca aguda) que pueden producirse cuando el trabajador con una enfermedad arteriosclerótica hipertensiva se ve sometido a una fuerte sobrecarga de trabajo.

Uehata llegó a la conclusión que los afectados eran fundamentalmente varones con horarios de trabajo muy prolongados y otras sobrecargas generadoras de estrés, y que estos estilos de trabajo exacerbaban sus otros hábitos de vida y originaban los ataques, desencadenados en última instancia por pequeños sucesos o problemas laborales.

Las causas más comunes de fallecimientos debidos al Karōshi son los ataques cardíacos o cerebrales, incluyendo hemorragias subaracnoidales (18,4%), hemorragias cerebrales (17,2%), trombosis o infarto cerebral (6,8%), infarto de miocardio (9,8%), fallo cardíaco (18,7%), y otras causas (29, 1%).

Para que los tribunales reconozcan la existencia karōshi, los trabajadores afectados deben haber realizado un mínimo de 100 horas extra en el mes previo al accidente. No se considera karōshi si el empleado sufre un accidente como consecuencia de la fatiga que produce la sobrecarga laboral, aunque ésta se produzca en el lugar de trabajo, si no ha realizado las 100 horas extraordinarias en el mes previo al accidente. Las personas más propensas tienen entre 40 y 50 años, y más de la mitad son ejecutivos, empleados de oficina y funcionarios públicos.

Los empleados japoneses disponen de 18 días de vacaciones al año, pero optan por acudir a trabajar en su periodo de descanso. De media, sus vacaciones son de ocho días y medio. El Gobierno nipón ha publicado una directiva en la que recomienda a las empresas japonesas que animen a sus trabajadores a tomarse dos semanas seguidas de vacaciones con la esperanza de que en 2017 dispongan de todos sus días libres. La recomendación del Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar japonés, no vinculante, intenta evitar el exceso de horas de trabajo al que se ven sometidos los empleados nipones.

El grupo japonés Mazda Motor indemnizó con 63 millones de yenes (unos 560.000 euros) a los familiares de un empleado que se suicidó en 2007 por “exceso de trabajo”, según estableció un tribunal de Kobe. El tribunal consideró que Mazda debería haber cuidado la salud de su empleado, que sufría una depresión y no recibió ningún respaldo cuando tuvo que ampliar su horario por dificultades con algunos clientes, lo que le llevó a quitarse la vida a los 25 años. “El trabajo que estaba realizando antes de suicidarse era excesivo desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo, y el suicidio es atribuible al trabajo”, dictaminó el juez Ryuki Nakamura.

El magistrado consideró que Mazda no cuidó ni la salud mental ni la salud física de su trabajador, encargado de gestionar las compras de filtros para los motores del fabricante nipón.

Los familiares del fallecido habían reclamado una compensación de 110 millones de yenes (unos 980.000 euros).

En mayo de 2010, una cadena de restaurantes tuvo que indemnizar con 80 millones de yenes (unos 712.000 euros) a los familiares de un empleado que falleció de un ataque al corazón tras hacer una media de 112 horas extra al mes.

También en febrero de 2009 una cooperativa agrícola nipona fue condenada a pagar 100 millones de yenes (890.000 euros) por la muerte de un hombre de 33 años que se quitó la vida agobiado por la carga laboral.

Con una tasa de suicidios de 28,3 por cada 100.000 habitantes, Japón ocupa el tercer lugar entre los países de la OCDE, y séptimo en el mundo, con mayor índice de suicidio, el libro "The Complete Manual of Suicide", un superventas en Japón desde hace tiempo, es un libro atractivo para muchos japoneses.

El Manual Completo del Suicidio es un libro escrito por el japonés Wataru Tsurumi, fue publicado por primera vez el 4 de julio de 1993 y se vendió más de un millón de copias. Este libro proporciona descripciones explícitas y análisis sobre una amplia gama de métodos de suicidio, como sobredosis, colgándose, saltando, y envenenamiento por monóxido de carbono. El libro establece la evaluación de cada método, en función del dolor que causa, el esfuerzo que requiere la preparación, la apariencia, es decir como queda el cuerpo, la perturbación puede causar en otros, y de la letalidad. Cada uno de estos sistemas se puntúa por calaveras, con 5 calaveras se indica la calificación más alta.

Luego de su publicación, el 4 de julio de 1993, el número de suicidios con éxito en Japón ha aumentado, aunque se desconoce si la causa está relacionada con el libro. Solo 8 provincias de Japón restringen su venta a menores de edad, Tokio decidió no hacerlo. A pesar de la polémica desde su aparición en este país, el mismo autor publicó un segundo libro titulado "Nuestro completo manual del suicidio" donde publica las cartas de fans y e-mails de odio que ha recibido. No existen traducciones al inglés o al español, al menos no oficiales. Sólo es posible encontrarlo en chino y japonés, pero continúa siendo ampliamente disponible.

El Karoshi también se da en China, la legislación Laboral china establece una jornada máxima de ocho horas, sin embargo las horas extras suelen ser "obligatorias" en muchos sectores, donde el sistema de "promoción o eliminación" obliga a los empleados a trabajar más por propia iniciativa. Además, se apoya en una concepción confucionista del trabajo que alaba a quien trabaja 12 horas, seis días a la semana. Una trampa social que el individuo, impotente y preso en sus valores culturales, es incapaz de modificar.

El informe de la Universidad Médica de Pekín apunta que la esperanza de vida de los "intelectuales" chinos roza los 58 años, diez menos que la media nacional, aunque la situación se agrava en el entorno laboral de Zhongguancun La esperanza de vida de los "cerebros" que dirigen el parque tecnológico de Zhongguancun, al norte de Pekín y considerado el "Silicon Valley" chino, es de 54 años y el 70% se arriesga a morir de "karoshi" (muerte por exceso de trabajo), según un estudio divulgado por el portal "Chinanews".

Conocida como "guolaosi", la muerte por exceso de trabajo en China afecta principalmente a profesionales liberales de entre 30 y 60 años. Según una encuesta de la Asociación China de Gestión de Laboratorios Clínicos, los informáticos y jóvenes ejecutivos, el gremio de Zhongguancun, son los más propensos a morir de "karoshi". En Corea este fenómeno se

conoce como Gwarosa, Hyundai y Kia forman conjuntamente el quinto mayor fabricante de automóviles del mundo, por ventas, en ambas empresa se están produciendo muertes de trabajadores por sobrecarga de trabajo.

Según la Revista “Polémica” (23/11/2011), en 2009 y 2010 los tribunales en Francia, con la oposición de las empresas reconocieron el nexo directo entre suicidio y condiciones de trabajo considerando las muertes debidas a enfermedad profesional o accidente laboral. El siguiente paso, considerar el suicidio como homicidio se encuentra en los tribunales, la acusada France Telecom y Orange su filial. La fiscalía de Besançon tras una demanda interpuesta por el sindicato SUD abrió una investigación por homicidio involuntario por imprudencia, inatención, negligencia y faltar a la obligación de precaución, con el objetivo de terminar la responsabilidad del Grupo en le suicidio de un joven técnico en 2009. Y tras el informe demoledor de la Inspectora de Trabajo Sylvie Catala sobre las condiciones laborales en France Telecom. La fiscalía de Paris abrió diligencias contra la empresa y responsables de ésta por homicidio por imprudencia.

Los objetivos planteados para 2006-2008 por France Telecom fueron el incremento de la productividad en un 15%, para ello era necesario el despido de 22.000 trabajadores, el cambio de puesto de trabajo de 10.000 personas y contratar 8000 y había que hacerlo deprisa y de cualquier forma, según palabras de un directivo. Los objetivos se consiguieron. La inspectora señala que en ese periodo los trabajadores de FT, estaban afectados psicológicamente hasta tal punto que desarrollaron malestar, estados depresivos, pensamientos suicidas y patologías que pudieron llevar a algunos al suicidio o la tentativa. La dirección fue alertada en varias ocasiones de estos hechos sin que tomara medidas, contraviniendo la obligación del empresario de velar por la salud de los trabajadores. Por otro lado, en el módulo de formación de que realizaron 4.000 managers la empresa previó las resistencias que encontraría y como habrían de vencerlas y, así como los efectos que tendría sobre la salud mental de los trabajadores explicando el proceso que se produciría: en primer lugar habría una fase de descompresión caracterizada por la tristeza, la desgana, la desesperación, la depresión. Con ello las consecuencias de la nueva política eran conocidas y a pesar de las alertas la empresa no actuó.

Dos son las acusaciones que señala la inspectora a la justicia, la primera es poner en peligro la vida de terceros por el hecho de implantar una organización del trabajo de naturaleza tal que atenta gravemente contra la salud de los trabajadores y la existencia de métodos de gestión caracterizados por el acoso moral.

Para ella, los atentados contra la salud mental, la ausencia de medidas ante los riesgos psicosociales ligados a las reorganizaciones son el resultado de una política puesta en marcha en las instancias más altas del grupo, por lo que imputa no sólo a la persona jurídica France Telecom y su filial Orange sino a las personas físicas que eran los máximos responsables en aquel momento.

**Surmenage:** Síndrome de la fatiga crónica, cuadro en cierta medida parecido al burnout, tiene lugar por la ruptura entre el ritmo personal y el ritmo del trabajo. Este trastorno se produce en aquellos trabajadores que, dominados por una sobrecarga de exigencias laborales e intelectuales, alcanzan un estado de extenuación emocional. Normalmente, las personas que terminan con un cuadro de este tipo están sometidas a presiones laborales y se sienten obligados a no fallar.

Son en general, estados crónicos y producen extenuación emocional, un desasosiego de la meta que se ha fijado y una baja de rendimiento, se da por sobrecarga, por querer realizar en poco tiempo más de lo que es posible, en lugar de graduar y asimilar paulatinamente un cúmulo de conocimiento. Como consecuencia de la extenuación emocional, se produce una defensa espontánea e inconsciente que consiste en querer alejarse del trabajo y, por lo tanto, la baja

del rendimiento y la insatisfacción. La sintomatología más común es: astenia física matutina, astenia psíquica, trastorno del humor, trastorno del sueño y trastornos psicósomáticos.

**Workaddiction / Workaholic / Gripe del yuppie:** persona que es adicta al trabajo, para ella el trabajo constituye el centro de la vida del individuo, el propio empleo resta importancia a todo lo demás, incluida la familia, el ocio y la vida social, lo consideran como su refugio, en el que únicamente se siente seguro, y en el que normalmente ejerce un poder, que no puede desplegar fuera del mismo.

Se convierte en un comportamiento adictivo, ya que incentiva el estrés a través de hormonas como la adrenalina, y el cortisol, las cuales son altamente adictivas, operando en modo de "alta intensidad" por periodos suficientemente largos, progresivamente se pierde la habilidad de disminuir el ritmo.

El workaholic, de forma gradual, va perdiendo estabilidad emocional y se convierte en adictos al control y al poder, en un intento por lograr el éxito, a cualquier precio, y pasando por encima de quien sea necesario. La persona que padece esta patología, no se suele dar cuenta del problema, más bien son las personas de su entorno las que dan la voz de alarma.

La variable tiempo, el dedicarle muchas horas al trabajo (más de 50 horas a la semana), no es determinante, ya que hay personas que trabajan excesivo tiempo porque no les queda más remedio, pero no son adictas al trabajo

Las principales características de un workaholic serían:

- Prioridad completa y absoluta del trabajo.
- Dedicación excesiva tanto en tiempo como en esfuerzo.
- Carácter compulsivo de su dedicación.
- Falta de motivación por otras actividades.

Marisa Bosqued ha realizado una división de los síntomas más habituales entre los adictos al trabajo, estableciendo tres grupos diferentes:

**Cognitivos o mentales:** ansiedad e irritabilidad, depresión, necesidad creciente de trabajar más y dedicarle más tiempo al trabajo, preocupación constante por el rendimiento laboral, la sensación continua de estar agobiado, de no llegar a todo, sensación de vacío emocional, la infravaloración de otros tipos de actividad distintos a la laboral.

**Fisiológicos:** estrés, insomnio y, a largo plazo, hipertensión arterial y aumento de las posibilidades de sufrir enfermedades vasculares.

**Síntomas de comportamiento:** la necesidad casi compulsiva de realizar listas de cosas por hacer y de anotar en la agenda hasta el más mínimo detalle, incapacidad de estar sin trabajar durante un período prolongado sin experimentar ansiedad, inquietud e irritabilidad, hay un alejamiento de la familia y los amigos.

Naughton clasifica en cuatro tipos a los workaholic:

**El fuertemente comprometido:** tiene baja puntuación en obsesivo-compulsivo, dedica muchas horas al trabajo, especialmente motivado e identificado con los objetivos, satisfecho con el trabajo.

El adicto al trabajo compulsivo: alta puntuación en dedicación y obsesión, tiene dificultades para relacionarse con los subordinados y con sus iguales, impaciente y maniático, la familia es un estorbo y es algo completamente secundario en relación al trabajo.

El compulsivo no adicto al trabajo: puntúa bajo en dedicación y alto en obsesión, el trabajo es meramente una obligación que hay que hacer, pero en cambio realiza de manera obsesiva actividades extralaborales, por ejemplo deporte.

No adicto al trabajo: puntúa bajo en dedicación y obsesión, no busca la realización personal y la satisfacción en el trabajo, este es un mero trámite, cuando se acaba la jornada laboral no quiere saber nada del trabajo. La motivación personal, en caso de tenerla, se encuentra fuera del trabajo

Marisa Bosqued clasifica en tres tipos a los adictos al trabajo:

El complaciente: se caracteriza por ser menos ambicioso y más sociable que los otros adictos. Para él la aprobación del jefe y de los compañeros de trabajo es de gran importancia. Se calla sus problemas y tiene más posibilidades de caer en una depresión.

El controlador: independiente y ambicioso, odia perder el control. Cuando descienden en su rendimiento laboral, se vuelve ansioso e irritable.

El narcisista: Su personalidad está desequilibrada y, en situaciones de tensión, puede llegar a la despersonalización (sensación de no ser uno mismo, de no conocerse a sí mismo) y a la desrealización (sensación de ver y experimentar lo circundante como un sueño), es egocéntrico.

Los workaholic, suelen ser acosadores laborales, a veces padecen una necesidad patológica de poder, que sólo pueden hacer efectiva en la organización empresarial, donde continuamente tienen que demostrar a sus subordinados que ellos ejercen el control y el poder sobre los demás.

**Boreout:** “Síndrome del aburrido”, se puede traducir como “más allá del aburrimiento”. Se refiere a aquellos trabajadores que padecen un trastorno psicológico porque no tienen tareas que hacer en el trabajo, tanto la falta de tareas como el exceso de ellas, es altamente perjudicial para la salud mental del trabajador.

Este término fue recogido por Phillippe Rothlin y Peter R. Werder en el libro “el nuevo síndrome laboral: boreut”.

Este síndrome tiene tres elementos básicos:

Aburrimiento, porque las tareas a realizar no suponen ningún reto, lo que provoca desgana y desidia. No hay estímulos laborales que lo animen a hacer algo, el tiempo pasa muy lentamente.

Desinterés, debido a una ausencia significativa de tareas, no se siente satisfechos ni con el trabajo ni con la empresa, no encuentra ningún sentido a lo que hace, da igual lo que haga, no servirá para nada.

Infraexigencia, ya que el trabajador podría rendir más de lo que se le exige, el trabajo realizado se sitúa por debajo de sus capacidades.

La infraexigencia puede ser:

Infraexigencia cuantitativa: el trabajador tiene pocas tareas que realizar.

Infraexigencia cualitativa: las tareas son demasiado sencillas, intrascendentes o rutinarias.

La infraexigencia da lugar a la desmotivación del trabajador, con pérdida de autoestima, se siente inútil y desaprovechado.

Esto suele suceder cuando una persona es acosada en su ámbito laboral, se le degrada en las funciones, asignándosele tareas muy por debajo de su capacidad o se le asigna poca tarea. El caso prototípico del acoso es cuando a la víctima se la coloca en una dependencia aislada, en malas condiciones y no se le da ningún trabajo, o el que se le encarga no sirve para nada, es inútil o intrascendente, o bien se destruye después.

En estas condiciones, como mínimo, el trabajador caerá en una depresión, algunas de los síntomas que produce:

Falta de motivación.

Pérdida de la concentración.

Cansancio al llegar al lugar de trabajo.

Sentimiento de frustración constante

Imposibilidad de poner en marcha cualquier iniciativa por pequeña que sea

Sentir agobio constante por las tareas a desempeñar.

Pérdida de confianza en uno mismo.

**Bullycide:** Suicidio de la víctima del acoso, al no poder soportar más la situación a que es sometida, destrozada psicológicamente, y no poder ver otra salida.

En sentido más estricto, se emplea para referirse al suicidio de escolares que han sido sometidos al bullying.

El término fue utilizado por primera vez por Tim Field en su libro "Bullycide: Muerte en el recreo".

**Falso Mobbing:** Se produce cuando un trabajador afirmar ser víctima de una situación de acoso laboral, sin que esto sea cierto. Puede ser de dos tipos inconsciente o consciente.

La primera se produce en un individuo con rasgos paranoides que se siente acosado en situaciones laborales que son normales para gran parte de la población. Denuncian como mobbing lo que en realidad corresponde a una percepción subjetiva de acoso laboral. Esta percepción subjetiva de acoso suele darse en trabajadores con bajo nivel de recursos personales y profesionales para hacer frente al trabajo, con escaso rendimiento laboral, con marcada predisposición a culpar a los demás de su comportamiento y con tendencia a la teatralidad y a expresar exageradamente sus emociones.

Suele presentar alguna de las siguientes características (González Rodríguez y González Corrales, Mobbing):

El simulador suele presentar un cuadro que no encaja en la psicopatología habitual.

El simulador afirma o muestra su incapacidad para trabajar, mientras mantiene su capacidad para el ocio.

El simulador intenta evitar el examen médico a menos que éste sea fundamental para obtener el beneficio pretendido.

Se manifiestan disparidades importantes entre las distintas pruebas psicotécnicas, tanto entre sí mismas como con la sintomatología que alude.

El simulador puede parecer evasivo a la hora de la entrevista o declinar su cooperación en procedimientos diagnósticos o en tratamientos prescritos, incluyendo los psicoterapéuticos.

El simulador suele negar su consentimiento a ser entrevistado bajo hipnosis, relajación o narcohipnosis.

El simulador presenta frecuentemente rasgos de escasa honradez y codicia.

El simulador es tenaz en la consecución de los fines que persigue, contrastando con el estado incapacitante alegado.

El simulador suele presentar cuadros que ya han sido experimentados por el simulador.

El simulador ante las entrevistas se suele mostrar molesto, intranquilo, malhumorado, resentido, susceptible, poco colaborador.

Hay inconsistencias en la sintomatología, como por ejemplo, la conducta no está asociada con los delirios, y tiene un comienzo y un final abrupto; las alucinaciones no están asociadas a los delirios; la demencia de un individuo joven sin causa orgánica que la justifique; la amnesia inclasificable.

La segunda no es más que una forma de engañar para intentar conseguir algún tipo de beneficio, fundamentalmente económico.

Dentro del concepto de simulación es conveniente distinguir varios aspectos: simulación (afirmar que tiene una enfermedad que no existe), sobresimulación (exagerar los síntomas y la discapacidad de una enfermedad que realmente padece) e imputaciones falsas (atribuir falsamente el origen de una enfermedad real a un acontecimiento determinado). Así se podría distinguir entre el simulador puro, que pretende aparentar de manera clara y consciente un padecimiento que no sufre en realidad y el simulador relativo que exagera, complica o adorna un trastorno que en realidad padece y que lo atribuye a una causa distinta de la real.

El falso acosado utilizará la comunicación paradójica, el engaño y la manipulación.

El falso acosado suele presentar un trastorno mental como la paranoia o una personalidad paranoide o un trastorno querulante de la personalidad o un trastorno disocial de la personalidad.

El falso acosado se siente seguro y convencido, no le preocupa la resolución del conflicto, no buscará el acuerdo y denunciará precozmente. En cambio, el que sufre un verdadero mobbing se siente inseguro, procurará llegar a acuerdos y desea la rápida resolución del conflicto.

El falso acosado suele tener malos informes de sus antecedentes laborales por parte de sus compañeros y superiores.

El falso acosado trata de disimular su pobre capacidad y recursos personales para el trabajo.

El falso acosado hará intentos de denunciar de mobbing de forma anónima.

El falso acosado utiliza como mecanismos de defensa la proyección (atribuye sus fracasos a los demás) y la racionalización (busca argumentos que justifiquen su conducta disruptiva).

Para López García Silla y González de Rivera (La simulación dentro de la problemática de la violencia en el trabajo, La Ley, n.º 5723, II/2003), desde la más tierna infancia se aprende a hacer creer a los demás cosas que no son ciertas. Tales comportamientos pueden traducirse en el cálculo utilitario para aumentar indemnizaciones o tiempos de incapacidad transitoria, sin descartar otras motivaciones derivadas del lado más oscuro de la especie humana. Para estos autores los trastornos son más aparentes y persistentes en quienes tienen derecho a reclamación e indemnización que en quienes no lo tienen.

## V. A MODO DE CONCLUSIÓN

Konrad Lorenz, manifestó: “La agresividad es básicamente defensiva, cuanto más unido esté el clan que se defiende, mayor será esta... No se conoce a ningún animal no agresivo que forme algo comparable al lazo de amistad entre dos seres humanos. Esto es muy fácil de entender desde la perspectiva de la evolución, las relaciones que se establecen en el reino animal siempre surgen a raíz de la necesidad de dos o más animales de dejar de pelear entre sí para cooperar en la lucha contra otros miembros de su misma especie.”

Lorenz, llegó a demostrar que el origen genético de la agresividad humana provenía del comportamiento, observado también en muchos animales, que se produce cuando estos defienden su territorio. El mobbing ha existido en todas las culturas y épocas, desde el primer momento que en la historia de la humanidad se organizó el trabajo “para otro”. El acoso irá variando de la misma manera en que cambia la relación laboral, el ingenio del ser humano para esto no tiene límite. Posiblemente sea uno de los comportamientos humanos más antiguo, tiene lugar ahora, y con toda seguridad, se dará en el futuro. En cuanto fenómeno humano de origen genético, por su propia naturaleza, es inevitable.

En materia de protección frente al acoso laboral, hay países que tienen una legislación mucho más beneficiosa para el trabajador que la nuestra. En Francia, entre los años 2008 y 2009, tuvieron lugar 35 suicidios de trabajadores de la empresa France Telecom. Como consecuencia de esto hechos, se presentaron cargos contra la misma y contra el que era su presidente en esas fechas, Didier Lombard, este negó que los planes empresariales estuvieran dirigidos contra los trabajadores de la empresa. Pero había un Informe de la Inspección de Trabajo, elaborado en febrero de 2010, en el que se indicaba que la compañía ignoró las advertencias médicas, que expresamente informaron que las medidas de reestructuración producirían graves efectos sobre la salud mental de algunos empleados. Los Tribunales en Francia, con la oposición de la empresa, reconocieron el nexo directo entre suicidio y condiciones de trabajo considerando las muertes por suicidio, como enfermedad profesional o accidente laboral, y además imputaron a Didier Lombard del cargo de homicidio imprudente.

¿Podría ocurrir lo mismo en España?, pues no, aquí estamos muy limitados, tenemos el tipo penal del segundo párrafo del Art. 173 del Código Penal, introducido por la LO 5/2010, de 22 de junio: “Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.”

Se trata de una norma penal en blanco, que dará muchos problemas en su aplicación práctica, debido a las múltiples condiciones que establece, requiere:

- 1-Prevalimiento de relación de superioridad. Con lo cual limita el acoso a lo que sería el bossing, por tanto, no cabe mobbing entre iguales, y además necesita que el sujeto activo se prevalga de su superioridad, no siendo suficiente con que simplemente exista la misma.
- 2-Reiteración de actos, ¿cuántos son?, ¿dos, seis, nueve, etc.?, pues, no se sabe.

3-Actos hostiles o humillantes, que sin llegar a constituir trato degradante supongan grave acoso contra la víctima. ¿Qué actos son estos?, tampoco se sabe.

El artículo no va a acabar con el acoso, no es la solución al fenómeno del mobbing, no lo define adecuadamente, y cuando se aplique va a ser porque la víctima ya lleva años sufriendolo, y difícilmente podrán repararse sus efectos.

Tristemente, este tipo de comportamiento de hostigamiento, va a seguir produciéndose en cualquier ámbito de las relaciones sociales (familia, escuela, vecindario, pareja, trabajo, etc.). ¿Tiene solución?.

## VI. BIBLIOGRAFIA

- ELISENDA CASAS CÁNCER, Acoso sexual en el trabajo, pág. 9.
- CARBONELL EJ. El acoso laboral, antes llamado mobbing. Padilla Libros. Madrid 2008.
- ESCUADERO MORATALLA JF. Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal. Bosch. Barcelona 2004.
- ESCUADERO MORATALLA Y OTRA. (Mobbing análisis multidisciplinar y estrategia legal, pags. 109 y ss).
- HIRIGOYEN, MARIE-FRANCE (2001). El acoso moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana [Monografía]. Círculo de Lectores, S.A.. ISBN 978-84-226-8313-1.
- HIRIGOYEN, MARIE-FRANCE (5 de 2009) (en español). Las nuevas soledades: el reto de las relaciones personales en el mundo de hoy [Monografía]. Terré Alonso, Jordi; tr. (1 ed; 2 imp. edición). Ediciones Paidós Ibérica, S.A.. ISBN 978-84-493-2126-9.
- HIRIGOYEN, MARIE-FRANCE (6 de 2006). El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso [Monografía]. Pujol i Valls, Núria; tr. (1 ed, 2 imp edición). Ediciones Paidós Ibérica, S.A.. ISBN 978-84-493-1122-2.
- HIRIGOYEN, MARIE-FRANCE (9 de 2009). El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana [Monografía]. Folch González, Enrique; tr. (1 ed; 15 imp. edición). Ediciones Paidós Ibérica, S.A.. ISBN 978-84-493-0705-8.
- LAFONT NICUESA L. (El delito de acoso moral en el trabajo, Ed Tirant lo Blanch, Valencia 2008, pág. 278 y ss).
- LEYMANN, H. GUSTAFSON, A.; Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. Rev. European Journal of Work and Organizational Psychology, núm. 2. 1996.
- LEYMANN, H.; Mobbing: la persécution au travail. Seuil. Paris 1996.
- LEYMANN, H.; The content and development of mobbing at work. Rev. European Journal of Work and Organizational Psychology, núm. 2. 1996.
- LORENZ K; Los Ocho pecados mortales de la humanidad civilizada. Plaza Janes Editores S.A. Julio 1984.
- LUZON CUESTA JM. Compendio de Derecho Penal. Parte General. Dykinson. Madrid 1996.

- MOLINA NAVARRETE C. El Mobbing en las administraciones públicas Aranzadi. 2008.
- MOLINA NAVARRETE C. GARCIA JIMENEZ MANUEL. DE LA CASA QUESADA SUSANA. Regulación de los riesgos psicosociales en los ambientes de trabajo: panorama comparado de modelos y experiencias en Europa y América. Bomarzo. 2011.
- MOLINA NAVARRETE C. La tutela judicial frente al acoso moral en el trabajo: de las normas a las prácticas forenses. Bomarzo. Albacete 2007.
- MOLINA NAVARRETE C. Manual de derecho del Trabajo. Comares. 2008.
- PIÑUEL Y ZABALA, IÑAKI. La dimisión interior: del síndrome posvacacional a los riesgos psicosociales en el trabajo. Ed. Pirámide. Madrid, 2008.
- PIÑUEL Y ZABALA, IÑAKI. Mi jefe es un psicópata: por qué la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder. Ed. Alienta. Barcelona, 2008.
- PIÑUEL Y ZABALA, IÑAKI. Mobbing escolar: Violencia y acoso psicológico contra los niños. Ed CEAC.Barcelona, 2007.
- PIÑUEL Y ZABALA, IÑAKI. Mobbing, el estado de la cuestión. Todo lo que usted siempre quiso saber sobre el acoso psicológico y nadie le explicó. Ed. Gestion 2000. Barcelona, 2008.
- PIÑUEL Y ZABALA, IÑAKI. Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Ed. Punto de Lectura. Madrid, 2003.
- PIÑUEL Y ZABALA, IÑAKI. Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Ed. Sal Terrae. Santander, 2001
- PIÑUEL Y ZABALA, IÑAKI. Mobbing: manual de autoayuda. Ed. Aguilar. Madrid, 2003.
- PIÑUEL Y ZABALA, IÑAKI. Neomanagement: jefes tóxicos y sus víctimas. Ed. Aguilar. Madrid, 2004.
- POMARES CINTAS E. El derecho penal ante el acoso en el trabajo: El proyecto de reforma penal de 2009
- POMARES CINTAS E. El nuevo delito de acoso moral laboral como modalidad de trato degradante. Laboratorio Observatorio de Riesgos psicosociales de Andalucía.
- RUBIO MEDINA MD. La extinción del contrato de trabajo por acoso moral. Bosch. 2008.
- URRUTIKOETXEA BARRUTIA M. Vía penal en el tratamiento del acoso laboral. Bomarzo. Albacete 2009.
- VILLACAMPA ESTIARTE C. Stalking y derecho penal: relevancia jurídico penal de una nueva forma de acoso. Iustel Portal Derecho. Madrid 2009.
- ZUGALDIA ESPINAR JM. Fundamentos de Derecho Penal. Parte general. Tirant lo Blanch. Valencia 2010.

