

## Actuación de los afectados

- Acude a los delegados de prevención o a los delegados de personal para informarte del procedimiento de actuación y/o los canales de comunicación más adecuados en tu empresa. Comunica tu situación a la empresa y solicita que se adopten medidas.
- Anota en un diario todas las conductas de acoso (lo que se hizo y se dijo), fecha, hora, personas implicadas, acosadores y testigos, etc. Puedes usar el «Diario de incidentes» elaborado por el INSHT. El uso del diario te ayudará a tomar conciencia de tu situación y te servirá para comunicar y argumentar los hechos.
- Recopila todos los documentos o pruebas (informes médicos, cartas y escritos, organigrama, funciones del puesto, testigos, etc.) que puedan servir para acreditar las conductas de acoso y demostrar los hechos.
- Evita el aislamiento social y busca apoyos en tus compañeros de trabajo, familia y amigos.
- Responde de forma asertiva a las conductas de acoso. Evita la pasividad o reaccionar con ataques. Intenta desactivarte emocionalmente y controlar los sentimientos de ira.
- Cuida tu salud física y mental. Realiza ejercicio físico, mantén una dieta equilibrada, y respeta las horas de sueño. Si tienes sintomatología asociada al acoso busca apoyo psicológico profesional y/o programa una visita con tu médico.
- Si la empresa no actúa, denuncia tu situación ante la Inspección de Trabajo.



## Acoso psicológico en el trabajo

## Medidas organizativas

- Realizar la evaluación de riesgos psicosociales.
- Equilibrio y redistribución de cargas de trabajo.
- Revisión de objetivos.
- Descripción clara de tareas y responsabilidades.
- Rotación de puestos y tareas.
- Aumentar la iniciativa y control sobre el propio trabajo.
- Aumentar la participación y descentralizar la toma de decisiones.
- Mejora de las condiciones ambientales.
- Mejora de los canales de comunicación e información.
- Promover unas relaciones interpersonales positivas en todos los niveles jerárquicos.
- Fomentar el respeto y la tolerancia en el entorno laboral estableciendo una política de empresa y/o un código de conducta.
- Establecer un procedimiento de actuación.
- Tipificar como faltas los comportamientos de acoso más frecuentes y establecer medidas disciplinarias.
- Establecer medidas correctoras, de rehabilitación y de reinserción profesional para los afectados.



Con la financiación de



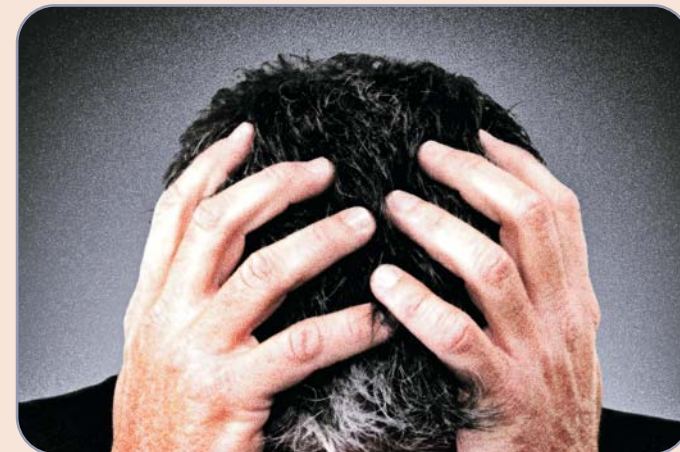
IT-0064/2013

Dipòsit legal: DL B 22215-2014

Imatge: Thinkstock



# Acoso psicológico en el trabajo



Unió General de Treballadors de Catalunya  
**Secretaria de Política Sindical / Salut Laboral**  
Rambla del Raval, 29-35, 08001, Barcelona  
Tel. **93 304 68 32/33**  
a/e: [otprl@catalunya.ugt.org](mailto:otprl@catalunya.ugt.org) | [www.ugt.cat](http://www.ugt.cat)

## ¿Qué es el acoso psicológico en el trabajo (APT) o *mobbing*?

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (NTP 476) el acoso psicológico en el trabajo (APT), también conocido como *mobbing*, es la «exposición a **conductas de violencia psicológica** dirigidas, de forma **reiterada y prolongada** en el tiempo, **hacia una o más personas** por parte de otras que actúan frente aquella/s **desde una posición de poder** (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud».

Constituye, por lo tanto, un **riesgo laboral** que puede tener importantes consecuencias físicas, psicológicas y sociales para la salud de los afectados.

No se trata de un simple conflicto entre las partes, sino de una **relación asimétrica** en la que el acosado está en inferioridad de condiciones respecto al acosador. Esta vulnerabilidad suele inhibir su capacidad para emitir una respuesta adecuada ante las conductas de violencia psicológica que le afectan.

### No es acoso:

- Un conflicto, un hecho violento o una situación aislada y puntual, sin prolongación en el tiempo.
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- Los comportamientos arbitrarios o excesiva-mente autoritarios realizados a la colectividad, en general.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existen.
- Las críticas constructivas, explícitas y justificadas.
- La supervisión y el control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- El trabajo individual o aislado por la propia actividad laboral.
- La mala organización del trabajo o la falta de comunicación en sí tampoco es acoso, aunque pueda fomentarlo, e incluso encubrirlo.

## Principales comportamientos de acoso

### Ataques con medidas organizativas

- No asignar ningún tipo de trabajo; o asignar los trabajos peores y más degradantes, sin sentido o muy por debajo de sus capacidades.
- Exceso de trabajo, presión injustificada, plazos imposibles de cumplir, etc.
- Boicotear el trabajo asignado escondiendo información o induciendo al error.
- Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación, críticas destructivas al trabajo.
- Cuestionar las decisiones de alguien.

### Ataques a las relaciones sociales y aislamiento

- Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros.
- Traslado a un puesto de trabajo aislado.
- Tratar a alguien como si no existiera, ignorarlo o no dirigirle la palabra.

### Ataques a la vida privada

- Críticas permanentes y/o burlas a la vida privada.
- Persecución telefónica.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que alguien tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de algún defecto personal.
- Imitar los gestos y/o voces de una persona.
- Ataques a las actitudes, convicciones políticas y/o religiosas o a la nacionalidad de la persona.

### Violencia física

- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Episodios de violencia menor y/o maltrato físico.

### Agresiones verbales y difusión de rumores

- Gritos o insultos.
- Críticas permanentes al trabajo de una persona.
- Amenazas verbales.
- Difamación y difusión de rumores.

## Consecuencias del APT

Los efectos del APT a **nivel fisiológico** provienen principalmente de la somatización de la tensión nerviosa acumulada durante todo el proceso de acoso. Las dolencias más frecuentes son: palpitaciones, temblores musculares, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o de espalda.

Los **efectos psicológicos** que provocan estas situaciones son también muy diversos, y se relacionan principalmente con los trastornos de ansiedad que generan y la pérdida de autoestima: miedo acentuado y continuo y sentimiento de amenaza en sus inicios; o sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, infravaloración y apatía si la ansiedad se mantiene durante más tiempo.

En muchos casos la ansiedad produce también dificultades de concentración, atención y memoria. Pueden aparecer conductas adictivas (tabaquismo, alcoholismo, toxicomanías...) para disminuir la ansiedad. La excesiva duración o intensidad de la situación de APT puede dar lugar a patologías más graves o agravar patologías y enfermedades previas a causa de la somatización. Pueden llegarse a desarrollar cuadros depresivos graves e incluso tendencias suicidas.

A **nivel social**, la exposición a esas conductas violentas pueden llegar a provocar una mayor susceptibilidad a los afectados, mostrarse más hipersensibles a las críticas, con actitudes de desconfianza y conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad y hostilidad. Esta sintomatología dificulta las relaciones familiares y laborales, lo que acaba repercutiendo en un mayor deterioro y erosión de la vida social y de la salud de los afectados al ver mermadas sus redes de apoyo (afecto, comprensión, consejo, ayuda, etc.).

Como es de esperar, el APT tiene también importantes **efectos para la empresa**: disminución del rendimiento y de la productividad general, enrarecimiento del clima laboral, mayor absentismo y bajas, mayor siniestralidad laboral, deterioro de la imagen corporativa, etc.



Acoso psicológico  
en el trabajo