

Factors psicosocials: I. Assetjament moral en el treball: 'mobbing'



L'Agència europea per a la seguretat i la salut en el treball ha manifestat que Europa necessita afrontar el problema dels riscos psicosocials que pateixen milions de treballadors. També indica que entre aquestes dificultats, que poden provocar estrès, cal destacar la mala organització i concepció del treball, la violència, les amenaces, els insults de persones alienes al treball, l'assetjament moral i sexual, i la feina monòtona.

Un gran nombre d'estudis recents indica que es tracta d'un problema greu, ja que entre el 8 % i el 10 % dels treballadors europeus el poden patir. Trobem aquest fenomen tant al sector públic com al privat, i té com a víctimes homes i dones en igual proporció. S'ha detectat, però, una prevalença al sector públic i, específicament, a les professions de sanitat, serveis socials i docència.

En una organització és normal, i fins i tot positiva, la presència de conflictes, ja que emergeixen com a conseqüència d'una situació de canvi, necessària per a l'adaptació de l'empresa als canvis de l'entorn. El problema sorgeix de la cronicitat dels conflictes i quan hi ha manca d'habilitats per resoldre'l.

Els problemes relacionats amb l'organització i la concepció del treball estan originats per un ritme elevat, la incertesa referent a les funcions del càrrec, la manca d'autonomia, l'excés d'exigències i la mala gestió del canvi.

L'assetjament moral en el treball és una important font d'estrès i pot constituir un problema aclaparant i devastador per a les persones que el pateixen.

Què és l'assetjament moral en el treball?

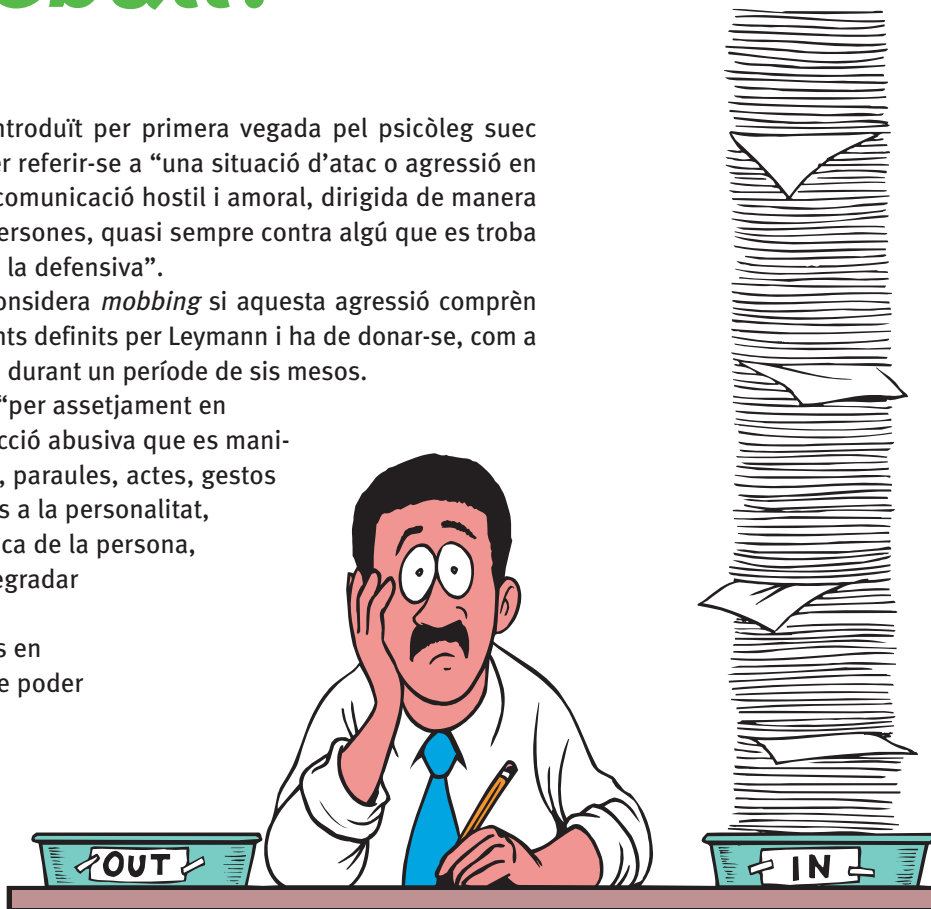
El terme *mobbing* va ser introduït per primera vegada pel psicòleg suec Heinz Leymann el 1984, per referir-se a “una situació d'atac o agressió en el treball que implica una comunicació hostil i amoral, dirigida de manera sistemàtica per una o diverses persones, quasi sempre contra algú que es troba acorralat en una posició dèbil i a la defensiva”.

Per acotar el terme, només es considera *mobbing* si aquesta agressió comprèn almenys un dels 45 comportaments definits per Leymann i ha de donar-se, com a mínim, una vegada per setmana i durant un període de sis mesos.

Segons Marie France Hirigoyen, “per assetjament en l'entorn de treball s'entén tota acció abusiva que es manifesta mitjançant comportaments, paraules, actes, gestos o escrits que poden causar danys a la personalitat, la dignitat, la salut física i psíquica de la persona, posar en perill el seu treball o degradar el clima laboral”.

L'autora distingeix dos fenòmens en el context del *mobbing*: l'abús de poder i la manipulació perversa.

El primer pot ser detectat fàcilment, mentre que el segon és molt insidiós i té conseqüències devastadores.



Formes d'expressió del 'mobbing'

- **Manipulació de la comunicació**
 - Negació de la informació relativa al lloc laboral: funcions, responsabilitats i mètodes, així com quantitat, qualitat del treball que cal dur a terme i terminis d'execució.
 - Comunicació hostil explícita, com poden ser crítiques i amenaces públiques.
 - Comunicació hostil implícita, com ara la negació de la paraula o la salutació.
- **Accions contra la reputació i la dignitat de les persones**
 - Comentaris injuriosos, que ridiculitzen públicament, relatius a l'aspecte físic o les idees polítiques o religioses.
 - Crítiques de la professionalitat en públic.
- **Accions contra l'exercici del treball**
 - Sobrecàrrega de feina.
 - Feines innecessàries, monòtones o rutinàries.
 - Tasques de qualificació inferior.
 - Demandes contradictòries, excloents o contràries a la seva moralitat.
 - Negació de l'assignació de tasques o mitjans de treball.
- **Manipulació de les contraprestacions**
 - Discriminació en el salari, els torns, la jornada o altres drets.
 - Falta de respecte, rang o protocol.

Com es pot prevenir l'assetjament moral en el treball?

El *mobbing* és un fenomen degeneratiu, és a dir, a mesura que va passant el temps es va accentuant. Per tant, és important actuar a nivell preventiu durant la primera fase, quan s'evidencien els senyals premonitoris. Aquesta fase és molt curta i presenta com a primer símptoma el canvi sobtat d'una relació que fins aquell moment es considerava positiva en una relació negativa motivada per l'enveja, els gelos, la competitivitat, etc. Aquesta situació pot donar-se entre companys o bé amb els caps. De vegades, l'ascens o la inclusió d'un nou company al grup pot arribar a fer, fins i tot, que la víctima sigui criticada per comportaments que fins aleshores havien estat ben vistos.

En l'àmbit de l'empresa, s'ha d'aconseguir que els centres de treball tinguin un clima laboral on les relacions interpersonals siguin adequades i satisfactòries, i puguin contribuir a la realització personal, i no pas a l'exclusió. També cal treballar per un entorn laboral construït sobre les persones i sobre els valors, i incloent-hi progra-

mes de formació preventius per tal de millorar el lideratge, el clima laboral i les condicions de treball. Cal vetllar, igualment, pel desenvolupament i la comunicació d'una política organitzativa en contra de la intimidació, i programes de formació per a responsables, supervisors i directius de recursos humans.

És important que l'organització compti amb un sistema informal de recolzament i orientació per a les víctimes, i amb un sistema independent per transmetre les reclamacions formals.



Estratègies d'intervenció

- **Avaluació de riscos psicosocials, per detectar factors de risc**
- **Estudis de clima laboral que detectin riscos potencials**
- **Gestió de conflictes adequada**
- **Millora de les tècniques de selecció de personal**
- **Disseny d'un codi ètic institucional**
- **Polítiques de formació:**
 - Formar i informar els treballadors
 - Tècniques d'afrontament
 - Entrenament per solucionar problemes
 - Assertivitat
 - Millora del temps

Normativa d'aplicació

Llei de Prevenció de riscos laborals

El concepte de condicions de treball, el tema central d'aquesta llei, no es redueix a les condicions físiques o ambientals dels llocs de treball, sinó que comprèn molts altres aspectes diferents a l'execució física de la feina: les formes de contractació, el tracte dispensat al treballador, l'organització de les tasques i les relacions laborals.

Així doncs, es fa patent que les condicions organitzacionals i psicosocials són factors reals de risc, tal com ho són els factors físics i ambientals.

El conflicte del *mobbing*, degudament identificat, pot i ha de ser contemplat com un autèntic risc psicosocial per a la seguretat i la salut dels treballadors, d'acord amb el punt 2 de l'article 4 de la Llei de Prevenció de riscos laborals, que el defineix aquest com "la possibilitat que un treballador pateixi un determinat dany derivat del treball", i del punt 3 del mateix article, que defineix els danys derivats del treball com "les malalties, patologies o lesions patides amb motiu o ocasió del treball".

Estatut dels treballadors

- Drets laborals en la relació de treball (art. 4.2.)
- Inviolabilitat de la persona (art. 18)
- Mobilitat funcional (art. 39.3) etc.

Constitució espanyola

- Dret a la igualtat i a la no discriminació (art. 14)
- Integritat moral (art. 15)
- Honor, intimitat i imatge pròpia (art. 18)

Actuació en relació amb els temes psicosocials a la UB

