

DIGNIDAD EN EL TRABAJO VS ACOSO LABORAL

ESTUDIOS, CONCIENCIACIÓN Y ACCIÓN:

LA CREACIÓN DE UNA ONG: DIGNIDAD EN EL TRABAJO AHORA (DAWN) EN GIBRALTAR, EUROPA

AYLEN VIELMA Y FRANCIS BUTTIGIEG
ONG Dignity at Work Now
Gibraltar- Europa

RESUMEN

Se describen brevemente las implicaciones del trabajo en la salud psicológica, haciendo referencia específicamente al impacto psico-social del acoso laboral, el cual es entendido como un comportamiento agresivo y amenazador, caracterizado por la presencia recurrente de conductas abusivas y humillantes que pueden ser evidentes o sutiles y que representan un alto riesgo para la salud de los trabajadores. Se mencionan los hallazgos derivados de estudios realizados en Europa sobre esta problemática que sirven de antecedentes para la creación y aplicación de programas de prevención e intervención de casos de acoso laboral. En este sentido se destaca la labor de la ONG “Dignity At Work”, sus propósitos de acción y cambio social, procedimientos para afrontar el acoso y canalizar denuncias, así como los alcances, limitaciones y conclusiones sobre el proceso de acompañamiento de afectados y concienciación comunitaria realizados.

Palabras Claves: bienestar en el trabajo, dignidad, acoso psicológico en el trabajo, prevención, estrés laboral, ONG.

THE CREATION OF A NGO FOR DIGNITY AT WORK

ABSTRACT

This paper briefly describes the implications of work in the psychological health, referring specifically to the psycho-social impact of bullying at work, which is understood to be an aggressive and threatening behaviour, characterized by the recurrent presence of abusive and humiliating behaviours that can be evident or subtle and represent a high risk for the workers's health. It mentions the findings derived from European studies about this problem, that serve as antecedents for the creation and application of prevention and intervention programs for bullying at work cases. In this sense, it highlights the effort of the NGO “Dignity At Work”, its purposes for social action and change, the procedures for coping and denunciation, as well as achievements, limitations and conclusions about the process of accompanying the affected individuals and the community awareness carried out.

Key Words: Well-being at work, dignity, bullying at work, prevention, work stress, NGO.

INTRODUCCIÓN

El trabajo como actividad humana puede tener diversos significados para las personas. Desde una perspectiva psicológica del bienestar integral, el trabajo podría constituir un medio para lograr el desarrollo personal al facilitar la consecución de metas de alto valor individual y social tanto de índole psicológica (salud mental, calidad de vida, satisfacción, dignidad, felicidad, seguridad, socialización, integración, aceptación, valoración, coherencia, contribución social, conocimiento, experiencia), como de índole material (poder adquisitivo, estabilidad financiera, comodidad, confort, salud física). Es de suponer entonces, que el trabajo podría facilitar el bienestar psicológico, la autorrealización y la integración de la persona a la fuerza productiva y a la estructura social y cultural.

Por otra parte, el trabajo tiene una gran influencia en la calidad de vida de las personas debido al tiempo vital requerido para su ejecución, el tipo de actividad, el nivel de dificultad y el grado de especialización de los conocimientos que deben poseer quienes lo realizan. El trabajo puede tener tanto efectos positivos como negativos sobre el comportamiento, el carácter, la salud, las relaciones interpersonales y socio-afectivas en la vida cotidiana.

El trabajo como fuente de salud psicológica, favorece el tener una vida con sentido y fortalece la autoestima, particularmente cuando implica retos superables y cuando la persona está intrínsecamente motivada a aprender algo nuevo, disfrutar, desarrollar sus habilidades y fortalezas humanas. Una persona puede llegar a percibir el trabajo como una actividad productiva y gratificante cuando éste le permite experimentar estados de fluidez psíquica y desarrollar su creatividad, autodeterminación, autodisciplina y satisfacción personal. Lo contrario sucede cuando el trabajo se percibe como extenuante, difícil, estresante, aburrido o cuando propicia malestar psicológico y enfermedades.¹

Existen diferentes factores que pueden determinar el impacto psico-social y cultural del trabajo sobre las personas. Dos de estos factores están relacionados con las percepciones del trabajador, así como con las condiciones laborales objetivas. En primer lugar, algunos estudios sobre fluidez psíquica en el trabajo²² informan que las personas tienen percepciones ambivalentes sobre el trabajo, pues si bien lo consideran una actividad necesaria y útil, de alto valor social, que refuerza su autoestima, no lo perciben como algo que contribuye mucho a su disfrute, felicidad y bienestar emocional; no obstante pareciera que el trabajo provee a las personas mayores gratificaciones que el tiempo libre y una vida más plena a aquellos que logran disfrutarlo. En segundo lugar, es lamentable que en algunas condiciones laborales no sea posible invertir energía psicológica para el desarrollo personal y la materialización del proyecto de vida o el cultivo de una vida creativa y digna.

De hecho, esta situación se agrava cuando la satisfacción de las necesidades psicológicas a través del empleo, se ve directamente amenazada por un manejo organizacional inadecuado de los recursos positivos de los individuos, con la intensión de alcanzar expectativas irracionales de productividad laboral, lo cual es contraproducente pues precipita el deterioro psicológico de los empleados y favorece el desarrollo de diversos problemas psicosociales. Por lo tanto, se hace necesaria la promoción de cambios en la estructura y dinámica de las organizaciones, sean éstas públicas o privadas, a objeto de cuidar el capital humano y social. Se trata pues de cumplir una misión ética y moral perfectamente compatible con un desempeño rentable y sostenible.³

Conforme a las propuestas derivadas de la psicología positiva aplicables al trabajo y al cambio organizacional⁴, una organización positiva es aquella donde la gente puede prosperar y desarrollarse a todo nivel

¹ Csikszentmihalyi, Mihaly: *Aprender a Fluir*. Kairos, Barcelona, 1998.

² *Ibidem*

³ Organización Internacional del Trabajo: *El Programa de Trabajo Decente*. En: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang-es/index.htm>

⁴ Lewis Sarah: *Positive Psychology at Work. How Positive Leadership and Appreciative Inquiry Create Inspiring Organizations*. Wiley-Blackwell, UK, 2011.

debido a que los métodos organizacionales están basados en un *diálogo apreciativo*⁵ y en la valoración de *fortalezas humanas* con el propósito de promover interacciones constructivas, relaciones interpersonales de calidad y emociones positivas. Estas condiciones crean una cultura organizacional y capital social que fortalecen la organización como sistema, la hacen más resiliente y solidaria en épocas de crisis y mejoran el desempeño y bienestar de los trabajadores.

En este sentido, dos aspectos característicos de una organización positiva⁶ son: a) *El sesgo positivo*: se pone énfasis en reconocer y aumentar las fortalezas y virtudes personales de los empleados, honrándoles y agradeciéndoles por sus contribuciones específicas, en lugar de corregirles o penalizarles por sus puntos débiles. El feedback positivo hace que las personas se sientan mejor con ellas mismas y con la organización. Con esto se impulsa el crecimiento hacia la excelencia y se premia el desempeño excepcional. b) *Acciones virtuosas*: son actos desinteresados de confianza, perdón, compasión, generosidad, ayuda, consejo, fomento de esperanza y optimismo así como muestras de integridad. Estas acciones despiertan emociones positivas en quien las da y en quien las recibe, enriquecen las relaciones sociales positivamente, favorecen la salud general, disminuyen la depresión y ansiedad⁷ y mejoran el desempeño de los trabajadores en términos de innovación, calidad y éxito empresarial.⁸

La cultura organizacional caracterizada por acciones benevolentes permite que las personas sean más auténticas en el trabajo pues no tienen que preocuparse de estar a la defensiva frente a críticas o acusaciones, hacer esfuerzos para justificarse y tolerar no ser perdonadas. Al contrario, la energía de las personas está enfocada en el trabajo y en cómo mejorar.⁹ Los aspectos positivos y éticos que comprenden el *diálogo apreciativo* y la valoración de *fortalezas humanas* son aplicables a todos los miembros de la organización, independientemente de la jerarquía o el grado de autoridad que posean, y se adoptan para promover el bienestar de todos en la cultura organizacional.

Otro factor laboral de impacto psicosocial, está relacionado con el trabajo como medio de subsistencia. Debido al desarrollo capitalista, tecnológico y de bienestar material de las naciones y la forma de “vida civilizada” en las ciudades, el trabajo se ha convertido en factor esencial para el mantenimiento. Para la mayoría de las personas en distintas culturas y sociedades el empleo es la única forma de obtener los recursos económicos, aunque en algunos casos estos no garanticen la cobertura total de las necesidades básicas, el sustento personal y familiar (vivienda, alimento, vestido, educación, recreación, etc.).

En este sentido, la amenaza que en ocasiones puede suponer la condición de desempleo, en tanto pérdida de satisfacción material y psicológica de necesidades, influye en que algunos trabajadores refieran estar sujetos a tolerar en silencio contratos, relaciones y ambientes laborales indignos e injustos que irrespetan los derechos humanos. Ante condiciones laborales degradantes, la mayoría de las veces no hay otra alternativa que renunciar al puesto de trabajo cuando la salud física y mental, la dinámica familiar y la calidad de vida han sido vulneradas.

Durante los últimos quince años los estudios europeos sobre las condiciones de salud y relaciones personales en el trabajo¹⁰ han demostrado de forma sistemática e histórica, la presencia recurrente de indi-

⁵ Cooperrider, David. y Whitney Diana: A Positive Revolution in Change: Appreciative Inquiry. En: Cooperrider David, Sorenson Peter, Yaegar, Therese y Whitney, Diana: *Appreciative Inquiry: an Emerging Direction for Organizational Development*. Stipes, Champaign, 2001.

⁶ Lewis Sarah: *Op. Cit* p. 3.

⁷ Cameron, Kim; Dutton, Jane y Quinn, Robert: *Positive Organizational Scholarship. Foundation of a New Discipline*. Berrett – Koehler, San Francisco, 2003.

⁸ Cameron, Kim: *Positive Leadership: Strategies for Extraordinary Performance*. Berrett – Koehler, San Francisco, 2008.

⁹ Lewis Sarah: *Op. Cit*. p. 3.

¹⁰ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: Fourth European working conditions survey. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2007.

cadore psicológicos adversos en la cultura organizacional tanto en organizaciones públicas como privadas; estos indicadores sugieren la presencia de sistemas de trabajo coercitivos y abusivos, formas de producción explotadoras y deshumanizadas, estilos de liderazgo autoritarios, estilos de comunicación y relaciones interpersonales estresantes y acoso psicológico.

ANTECEDENTES: ESTUDIOS SOBRE EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

En la última década la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo¹¹ ha establecido como una de sus prioridades la reducción de las condiciones adversas en el trabajo.

Desde esta perspectiva, el acoso laboral ha sido reconocido como uno de los principales factores de riesgo psicológico y social¹² para el desarrollo de estrés y enfermedades asociadas al trabajo, por atentar contra la salud, bienestar y seguridad de los empleados de manera insidiosa e impune.

El acoso psicológico puede definirse como un comportamiento agresivo y amenazador, caracterizado por la presencia recurrente de acciones inaceptables, abusivas, humillantes, degradantes, irrespetuosas y discriminatorias, evidentes o sutiles, sustentadas en una relación asimétrica de poder, que propician la victimización e indefensión, así como diversas alteraciones emocionales, somáticas, comportamentales y sociales, que constituyen un riesgo para la salud física y mental del trabajador que las recibe.¹³

Las conductas de acoso psicológico pueden ser ejercidas por un individuo o por un grupo, por superiores, subordinados o compañeros de rango similar, aunque el acoso ejercido por personas en posiciones de poder tiende a ser más frecuente y severo. Aún no se han identificado perfiles claros de personalidad para los acosadores, aunque algunos estudios hagan alusión a rasgos de personalidad psicopáticos, narcisistas o la presencia de trastornos de personalidad. Cualquier persona independientemente de sus características personales puede ejercer conductas de acoso sobre otros individuos,¹⁴ en distintos momentos, situaciones y bajo la influencia de diversos factores pre-disponentes, en distintas sociedades y culturas.

Aunque un trabajador perciba un evento, como algo hostil y estresante, éste solo será identificado como acoso psicológico, si se presenta de forma recurrente, es decir, en función de su frecuencia. Sin embargo, toda queja de malestar psicológico asociado a un trato hostil en el trabajo, debe ser tomada en consideración, a objeto de evaluar el riesgo que esto representa para la salud del trabajador. La evaluación de las quejas de maltrato en el trabajo debe incluir el registro de información y evidencias contextuales que permitan establecer si su ocurrencia es irrazonable o inaceptable. Es necesario llevar a cabo una investigación sistemática de las variables condicionantes en cada caso particular, con el propósito de establecer si puede considerarse acoso psicológico o se trata de un fenómeno similar (discriminación, intimidación, conflictos interpersonales). Es primordial descartar falsos positivos (ausencia de acoso) y falsos negativos (casos de acoso no identificados). Para llevar a cabo esta labor es de gran utilidad el uso de códigos de conducta y protocolos de actuación que pueden ser diseñados por cada organización, basándose en leyes de referencia que regulen la salud y seguridad laboral más ampliamente.¹⁵

¹¹ European Agency for Safety and Health at Work: <http://osha.europa.eu/en>.

¹² Hauge, Lars; Skogstad Anders y Stale Einarsen: The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), p. 426-433, 2010.

¹³ Einarsen, Stale; Hoel, Helge; Zapf, Dieter y Cooper, Cary: *Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice*. Taylor y Francis, London, 2003.

¹⁴ Caponeccia, Carlo y Wyatt, Anne: *Preventing Workplace Bullying. An Evidence-Based Guide for Managers and Employees*. Routledge, UK, 2011.

¹⁵ *Ibidem*.

La mayoría de investigaciones¹⁶, estudios de casos¹⁷ y cuestionarios¹⁸ para medir el acoso informan de conductas típicas con alto potencial para causar daño psicológico en el trabajo, tales como: exclusión social, restricción de la comunicación, aislamiento físico, privación de derechos y oportunidades de desarrollo profesional, retención de la información o recursos para inducirle a error o interferir el desempeño, evaluación y monitorización excesiva, amplificación de errores y penalizaciones injustas, asignación de tareas por debajo de la competencia, críticas excesivas y continuas, desvalorización de los esfuerzos e iniciativas, amenazas de despido, invasión de la privacidad y vida personal, campaña de desacreditación, difusión de rumores maliciosos y descalificaciones, insultos, gritos, imposiciones, burlas, sobrecarga de trabajo y asignación de objetivos imposibles de cumplir, presión y descalificación constante.

En general, las conductas de acoso pueden estar referidas a la esfera personal o directamente al desempeño en el trabajo, pueden ser sutiles y basadas en insinuaciones y acciones indirectas, así como explícitas con humillaciones en público, o francamente coercitivas y basadas en amenazas y ataques agresivos directos.¹⁹ En la actualidad no hay una lista consensuada ni definitiva sobre las conductas que pueden constituir acoso, dada la complejidad de este fenómeno que incluye situaciones hostiles por acción y por omisión.²⁰

El objetivo principal de las conductas de acoso es debilitar psicológicamente a la víctima para que se vea forzada a abandonar el trabajo por su propia voluntad. Diferentes estudios²¹ han señalado que ser objeto de acoso laboral da lugar a reacciones psicológicas negativas. Dentro de las alteraciones más frecuentes asociadas al acoso se encuentran el síndrome de burnout, estrés post traumático, depresión, trastornos de ansiedad y riesgo suicida.²² Desde el año 2008 varios empleados expuestos al acoso laboral y otros factores psicosociales negativos en el trabajo cometieron suicidios simultáneos en las multinacionales francesas France Telecom, Peugeot, Renault y EDF.²³ Los efectos perniciosos del acoso sobre la salud pueden llegar a ser devastadores, severos, tienden a mantenerse a largo plazo, ser difíciles de tratar y suelen extenderse más allá de la víctima, impactando su círculo familiar, social y laboral inmediato.

Los estudios de prevalencia sobre acoso laboral en distintos países de Europa informan un rango de incidencia que oscila entre 2% y 30% aproximadamente, lo cual implica altos costos para la salud, motivación y productividad de los individuos, así como para las organizaciones, sistemas sanitarios, laborales y financieros de las naciones.²⁴ El acoso es la causa de un alto porcentaje de ausentismo, presentismo, ostracismo, baja productividad, enfermedades profesionales, retiro o jubilación prematura, discapacidades físicas y psicológicas, despidos injustificados, constante rotación de personal y disminución de valioso capital humano.²⁵ Esto acarrea pérdidas financieras elevadas para las empresas, instituciones y un elevado gasto público para la asistencia médica y social de los ciudadanos. En el Reino Unido el costo del acoso laboral representa un monto aproximado de treinta y dos billones de libras esterlinas anuales.²⁶

¹⁶ Einarsen, Stale; Hoel, Helge y Notelaers, Guy: Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire- Revised. En: *Work and Stress*, 23, 1, p.24-44, 2009.

¹⁷ Field, Tim: *Bully in Sight. How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying*. Success Unlimited, UK, 1996.

¹⁸ Fidalgo, Antonio y Piñuel, Iñaki: La Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. En: *Psicothema*, 16, p. 615-624, 2004.

¹⁹ *Ibidem*.

²⁰ Caponeccia, Carlo y Wyatt, Anne: *Op. Cit.* p.5.

²¹ Einarsen, Stale; Hoel, Helge; Zapf, Dieter y Cooper, Cary: *Op. Cit.* p.5.

²² Leyman, Heinz y Gustafsson, Annelie. Mobbing at work and the development of post – traumatic stress disorders. En: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, p. 251- 275, 1996.

²³ Calabor, Dario: Quemarse por el trabajo. En: *Be Strong Business Consulting*. En: <http://consultoraempresarialbestrong.blogspot.com/2011/05/quemarse-lo-bonzo-por-el-trabajo.html>

²⁴ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: *Op. Cit.* p.4

²⁵ Rayner, Charlotte; Helge Hoel y Cooper Cary: *Workplace Bullying. What we know, who is to blame, and what can we do?* Taylor and Francis, London, 2002.

²⁶ Field, Tim: En: <http://www.bullyonline.org/workbully/typical.htm>

El acoso laboral es una enfermedad silenciosa que afecta a una de cada cuatro personas en el Reino Unido²⁷ y aproximadamente el 10% de la población trabajadora a nivel mundial de acuerdo a los diferentes estudios y salvando las diferencias metodológicas de los mismos.

Ningún trabajador es inmune a padecer el acoso psicológico, pues no existe un perfil definido para las víctimas. El acoso puede afectar a cualquier tipo de persona, independientemente de la calidad de su rendimiento laboral, capacidad intelectual o tipo de carácter, en cualquier puesto de trabajo que ocupe y en cualquier tipo de organización.²⁸

A partir de los estudios e intervenciones preliminares llevadas a cabo por el Profesor Heinz Leyman²⁹ en Suecia, la labor de Andrea Adams³⁰, Tim Field³¹, Charlotte Rayner, Helge Hoel, Cary Cooper en Inglaterra³², los trabajos de Iñaki Piñuel³³ en España y las destacadas investigaciones de Stale Einarsen en Noruega³⁴, los países más desarrollados y organizados de Europa han dado pasos prometedores a favor de la comprensión del fenómeno del acoso, la concienciación de las organizaciones, la protección de los afectados y la creación de entornos laborales más seguros.

Desde el año 2001 el Parlamento Europeo ha pronunciado su apertura a la formulación de una directiva europea e instrumentos jurídicos para actuar en casos de acoso laboral, lo cual está en las primeras fases de elaboración, dada la necesidad de unificar criterios y definiciones legales del fenómeno.³⁵ Afortunadamente algunos países europeos tales como Noruega, Suecia, Alemania, Bélgica, Francia, Inglaterra, Irlanda, Italia, España, y otras naciones como Canadá y Australia han tomado la iniciativa de legislar sobre las condiciones psicosociales laborales y cuentan ya con leyes y regulaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo y actas de prevención de riesgos laborales que contemplan de manera directa o indirecta el acoso y la intimidación.³⁶

Si bien las regulaciones europeas existentes aun requieren ajustes y definiciones más específicas y estandarizadas del acoso, hacen posible la toma de algunas acciones legales por parte de los trabajadores afectados y contemplan sentencias condenatorias de la violencia psicológica en el trabajo. En España por ejemplo el acoso está catalogado dentro del código penal como un delito de tortura y atentado a la integridad moral que puede llegar a ser castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.³⁷

Un modelo pionero y ejemplar para el manejo del acoso laboral es el Proyecto Nacional noruego denominado "The Bully-free Workplace"³⁸ (Lugar de Trabajo Libre de Acoso), cuyo objetivo principal es prevenir,

²⁷ Hoel, Helgue; Cooper, Cary y Faragher, Brian: The experience of bullying in Great Britain: the impact of organizational status. En *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-465, 2001.

²⁸ Caponeccia, Carlo y Wyatt, Anne: *Op. Cit.* p.5.

²⁹ Leyman, Heinz: The content and development of mobbing at work. En: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, p. 165-184, 1996.

³⁰ Adams, Andrea y Crawford, Neil: *Bullying at Work. How to confront and overcome it.* Virago, London, 2009.

³¹ Field, Tim: *Op. Cit.* p.7.

³² Rayner, Charlotte; Helge Hoel y Cooper Cary: *Op. Cit.* p.7.

³³ Fidalgo, Antonio y Piñuel, Iñaki: *Op. Cit.* p.6.

³⁴ Einarsen, Stale: Bergen Bullying Research Group. Universidad de Bergen, Noruega. En: <http://www.uib.no/rg/bbrg>.

³⁵ European Agency for Safety and Health at Work: *Op. Cit.* p.4.

³⁶ Pomares, Ester y Fuentes, Juan: La regulación penal en Alemania y España del acoso moral en el trabajo. En: Rufino Marisa, Molina Cristóbal y Emilio González: *Anuario Internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, p. 77- 78. Universidad de Jaén y Secretaria de Salud Laboral UGT-CEC, 2010.

³⁷ Gobierno de España: Título VII De las torturas y otros delitos contra la integridad moral. En: Código Penal Español 2010, ley Orgánica 10/1995, Libro II, Artículo 173. Reformada el 23 de junio 2010 según Boletín Oficial del Estado, Num. 152, Sec I, XI, pag. 54816, 23.

³⁸ Austad, Annik: El Proyecto Nacional Noruego "Lugar de Trabajo Libre de Acoso". Prevención y Manejo De Los Conflictos Personales y El Bullying 2005-2007. En: Rufino, Marisa; Molina Cristóbal y González, Emilio: *Anuario Internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, p. 77- 78. Universidad de Jaén y Secretaria de Salud Laboral UGT-CEC, 2010.

gestionar e inspeccionar las situaciones de acoso e intimidación laboral mediante la creación y dotación de sistemas y mecanismos eficaces de manejo de conflictos vinculados a los factores de riesgo psicosocial, para dar asistencia continuada al sector empresarial, departamentos de recursos humanos y sindicatos con la finalidad de concienciarlos y reducir el acoso laboral. Este proyecto se formalizó en el año 2004 cuando el Primer Ministro noruego mencionó el acoso laboral en su discurso de fin de año y se refirió a este como una ofensa a la dignidad, la integridad y la igualdad humana. A partir de ese momento se asumió un compromiso político de alto nivel sobre formulación y aplicación de leyes laborales para garantizar la salud y seguridad física y mental en el trabajo, así como sólidos acuerdos de cooperación entre interlocutores sociales, autoridades públicas e instituciones especializadas. Estos acuerdos estuvieron respaldados por una plataforma teórica, datos empíricos y métodos desarrollados por la investigación científica.

El método de intervención utilizado en el proyecto noruego para reducir el acoso, contempla que en toda interacción laboral normal pueden surgir conflictos interpersonales de manera ocasional que requerirán de una detección y manejo constructivo, que garantice la salud y seguridad en el trabajo. Por lo tanto se utiliza el Modelo de Escalada de Conflictos descrito por Glasl³⁹ para diseñar las herramientas de gestión para cada etapa del acoso. En este sentido, se utiliza la metáfora del semáforo, donde la luz verde representa el nivel preventivo (Aplicación de políticas y directrices para los conflictos personales), la luz ámbar el nivel de riesgo (Mediación) y la luz roja indica el nivel de intervención formal (Grupos de apoyo y determinación de los hechos ante la Ley).

La aplicación del proyecto se lleva a cabo mediante La Agencia para la Inspección del Trabajo que motiva a las empresas y empleadores a cooperar sistemáticamente en el cumplimiento de la legislación del trabajo y realiza visitas de inspección para asegurar el acatamiento de las condiciones de salud y seguridad. Los logros de este proyecto en Noruega son alentadores en tanto se ha evidenciado un progreso significativo en el nivel de conciencia sobre el acoso, se han reducido las cifras de acoso de un 8,6% en 1990 a un 4,5% en 2007.⁴⁰ Adicionalmente entre 2007 y 2010 se evidenció una mayor competencia en materia de acoso por parte de los servicios de salud laboral.

Durante 2011 y 2012 se desarrollará e implementará el modelo y los materiales desarrollados por el proyecto noruego en otros países de Europa: Inglaterra, España, Francia, Hungría, Lituania, bajo la denominación "Conflictman" (Hombre Conflicto) y estará destinado inicialmente a pequeñas y medianas empresas, con la finalidad de concienciar sobre la obligación de los empresarios a intervenir activamente en la prevención y solución constructiva de conflictos que originan el acoso laboral.⁴¹

Por otra parte, en Europa la sociedad organizada, que comprende individuos afectados, sus familiares, testigos de acoso, investigadores universitarios, periodistas, abogados, psicólogos y organizaciones no gubernamentales y sin fines de lucro trabajan activamente en investigación, acciones de voluntariado y difusión de información científica y médico-legal para facilitar el empoderamiento de los trabajadores y minorías afectadas por el fenómeno del acoso laboral. Siendo de vital importancia para esta labor los medios de comunicación y las tecnologías actuales.

³⁹ Glasl, Friedrich: The process of conflict escalation and roles of third parties. En Bomers, G.B.J. y Peterson, R.: *Conflict management and industrial relations*, 119-140. Luwer-Nijhoff, Boston, 1982.

⁴⁰ Einarsen, Stale: *Op. Cit.* p.7.

⁴¹ Austad, Annik: *Op. Cit.* p.8.

LA CREACIÓN DE UNA ONG

En Noviembre del 2005 Francis Buttigieg⁴² funda la ONG llamada “Dignity at Work Now, DAWN” (Dignidad en el Trabajo Ahora) en Gibraltar, un pequeño territorio británico localizado al sur de Europa, en las costas del mediterráneo. La creación de esta ONG fue inspirada por la obra pionera de Tim Field⁴³ y Andrea Adams⁴⁴ en Inglaterra y estuvo especialmente motivada por la superación exitosa de una experiencia de acoso en el trabajo vivida por su propio fundador. Para trascender el efecto del acoso Francis Buttigieg emprendió una formación autodidacta sobre este fenómeno, sustentando su iniciativa en sólidos principios y fortalezas personales tales como justicia, equidad, resiliencia, fortaleza y perseverancia, así como en un estilo de vida saludable enriquecido con la pasión por el deporte, la fé y el afecto en su vida personal. Desde entonces para Francis Buttigieg es fundamental prevenir el acoso, ser fuente de apoyo, acompañamiento y orientación de otros afectados, basándose en que el conocimiento y el apoyo pueden llegar a ser precursores esenciales de la transformación y el fortalecimiento de la persona aún en las condiciones más adversas.

La misión de DAWN es promover el bienestar psicológico en el entorno laboral y contribuir a la denuncia y erradicación del acoso psicológico y la intimidación en el trabajo. Para ello la ONG cuenta con un equipo multidisciplinario de colaboradores compuesto por el Dr. Rene Beguelin, Médico General y Aylen Vielma, Psicóloga Clínica, que tanto ad honorem como en sus consultas privadas evalúan, diagnostican y tratan a personas afectadas por el acoso y contribuyen a la investigación y validación de sus casos ante otras instituciones e instancias legales.

DAWN cuenta además con colaboradores anónimos, asesores legales y aliados dentro de la comunidad y los medios de comunicación local que apoyan la causa preventiva y educativa sobre la salud laboral.

PROPÓSITOS DEL TRABAJO PREVENTIVO Y DE APOYO COMUNITARIO

Desde sus inicios la ONG “Dignidad en el Trabajo Ahora” ha orientado sus acciones en función de cinco objetivos principales:

1. *Concienciación*: se promueve la concienciación pública y la educación de la comunidad sobre el valor de la dignidad en el trabajo, la existencia del acoso laboral, sus causas, efectos, formas de identificarlo, prevenirlo, disminuirlo y manejarlo constructivamente en los contextos personales, familiares, organizacionales, medico-psicológicos y legales.
2. *Asesoría*: Se informa, aconseja y suministra opinión técnica personalizada y confidencial a los afectados sobre las condiciones de acoso y sus consecuencias.
3. *Mediación*: Se acompaña y representa a los afectados en los contextos necesarios para promover la resolución constructiva y justa de sus casos.
4. *Investigación*: Se realizan exploraciones sistemáticas para obtener información local sobre las condiciones de dignidad, bienestar, salud y acoso en el trabajo. Se implementan instrumentos diagnósticos para la detección del acoso y sus efectos. Así mismo, se difunden los hallazgos de estas investigaciones a la comunidad y organizaciones afectadas a objeto de educar para la prevención del acoso y la promoción del cuidado de la salud. Los datos obtenidos en la investigación permiten sustentar empíricamente la petición de leyes protectoras ante los entes gubernamentales locales.
5. *Promoción de políticas organizacionales*: se propone el implemento de códigos y normas de conducta en el trabajo para estimular el mantenimiento de relaciones personales y profesionales constructivas basadas en principios de igualdad, equidad y respeto, con el propósito de dar lugar a contextos o ambientes laborales positivos, más justos, dignos, razonables, aceptables y psicológicamente más

⁴² Buttigieg, Francis: Dignity at Work Now. Encouraging a healthy environment for all. Gibraltar, Europe. En: <http://dignityatworknow.webs.com>.

⁴³ Field, Tim: *Op. Cit.* p.7

⁴⁴ Adams, Andrea: Andrea Adams Consultancy. En: <http://www.andreaadamsconsultancy.com/about>.

saludables. De igual modo se motiva a las organizaciones a la creación de sus propios protocolos formales y transparentes de actuación laboral donde el acoso, los procedimientos de denuncia, identificación, protección de casos y sistemas disciplinarios frente al mismo estén claramente definidos. Esto posibilita a los empleados y empleadores el uso de estrategias de afrontamiento positivo requerido para el manejo apropiado de conflictos relacionados con el acoso. En este sentido, la presencia de políticas de prevención contribuye a la percepción de un ambiente de trabajo más estructurado, transparente, seguro, estable y justo, lo cual a su vez fomenta la salud y productividad laboral y deviene en beneficios y protección para todas las partes involucradas.

6. *Petición de Leyes de protección para erradicar el acoso*: se motiva y solicita a los miembros del Parlamento de Gibraltar, la formulación de una legislación específica y efectiva contra el acoso laboral para salvaguardar la salud y bienestar psicológico de los empleados, procurando con ello, la puesta en marcha de mecanismos y procedimientos administrativos formales necesarios en los lugares de trabajo, dando cabida al mismo tiempo, a la prevención, la evaluación de factores de riesgo, las denuncias sobre los daños, penalizaciones e indemnizaciones correspondientes de acuerdo con los derechos del trabajador a la salud y seguridad en el trabajo.

PROCEDIMIENTOS

Desde un primer momento DAWN ha garantizado la atención individual y colectiva, bajo un riguroso criterio ético de consideración y respeto a los reportes de acoso bajo las directrices del anonimato y la confidencialidad. Así mismo, ha llevado a cabo la difusión de sus acciones y alcances en la sociedad a través de diversos medios de comunicación masivos, mediante el apoyo oportuno a las denuncias en los tribunales industriales y el acompañamiento en la resolución de casos legales.

El máximo nivel de privacidad en las intervenciones ha estado determinado por la naturaleza y contenidos de las llamadas telefónicas recibidas a través de una línea de ayuda, la recepción y envío de e-mails y la realización de entrevistas de asesoría y apoyo a los afectados, así como también, se ha procurado el adecuado desarrollo de las reuniones de mediación con empleadores y reuniones efectuadas con representantes sindicales, legales, empresariales, institucionales y gubernamentales.

Las intervenciones a nivel comunitario, público y de tipo educativo se han llevado a cabo a través de los medios de comunicación locales (artículos de prensa, revistas, Internet; entrevistas para la radio y televisión) y distribución de materiales educativos (panfletos, afiches, brazaletes, folletos y libros). Además, se ha creado una biblioteca especializada y actualizada en materia de acoso y temas relevantes para el desarrollo personal que está a disposición de la comunidad para facilitar la psicoeducación.

Por otra parte, se han utilizado también como medios de concienciación los espacios públicos más transitados de la comunidad a través de la campaña anual de calle denominada “Ban Bullying at Work Day” (Día para Combatir el Acoso en el Trabajo).

Esta campaña se ha desarrollado tomando como ejemplo su homónima de UK puesta en marcha por Andrea Adams Trust.⁴⁵ En esta actividad la ONG presenta mesas con pancartas sobre las cifras de acoso en Gibraltar y afiches educativos con los lemas anuales para la reflexión: “Have you crossed the line” (te has pasado de la raya), “Speak out” (Denúncialo), “We can’t ignore it. Can you?” (Nosotros no podemos ignorarlo, ¿Tu Puedes ignorarlo?); los miembros y aliados de la ONG visten la franela alusiva al combate del acoso, se ofrece a los transeúntes portar durante el día una calcomanía de la ONG en su atuendo o el brazalete alusivo, se entregan panfletos con datos prácticos para afrontar el acoso; a través de estos materiales se reciben contribuciones voluntarias para la campaña pero fundamentalmente se difunde nuestra misión y se facilitan los datos de contacto.

⁴⁵ Adams, Andrea: *Op. Cit.* p.10.

Para DAWN ha sido una prioridad informar a los empleados sobre las alternativas de actuación, auto-protección y apoyo que pueden implementarse para afrontar el acoso y minimizar su impacto. De acuerdo con los expertos⁴⁶, se ha sugerido: romper el silencio y comunicar a otras personas de confianza lo que está ocurriendo en el trabajo; llevar un diario con detalles sobre las situaciones y conductas de acoso recibidas incluyendo datos sobre el perpetrador, los testigos, otros afectados, fechas, horas, lugar, posibles precipitantes, describir las reacciones, emocionales y físicas, consecuencias posteriores en su actitud hacia en el trabajo, medidas empleadas para afrontar la situación, etc.; obtener copias de todas las comunicaciones escritas y verbales que puedan constituir evidencias del acoso laboral; evitar estar a solas con el acosador y procurar tener testigos ante cualquier comunicación o interacción futura; informarse y documentarse para esclarecer si está siendo víctima de acoso u otro tipo de conducta inaceptable o ilegal en el trabajo; investigar si existen códigos de conducta o protocolos de actuación contra el acoso en su lugar de trabajo y organización; contactar a la línea de ayuda de DAWN para evaluar el caso, obtener orientación y la mediación necesaria; contactar a los representantes sindicales, inspectores del trabajo y oficiales de salud y seguridad laboral para denunciar formalmente el acoso y obtener asistencia técnica inmediata.

Para proteger la salud de los afectados DAWN sugiere buscar evaluación y tratamiento médico y psicológico para prevenir complicaciones, obtener apoyo especializado y dejar constancia escrita de lo sucedido en la historia medico psicológica; solicitar permiso médico para ausentarse del trabajo en caso de presentar signos de estrés u otras alteraciones que le impidan trabajar, con el fin de favorecer la recuperación, prevenir el deterioro de la salud e invertir tiempo útil en la búsqueda de soluciones y alternativas constructivas; intentar reducir otras fuentes de estrés; realizar actividades físicas, actividades recreativas; obtener apoyo afectivo y social de familiares y amigos cercanos; comunicar al perpetrador del acoso de manera asertiva y directa o a través de un mediador que las conductas que ejerce son inaceptables, generan malestar y deben cesar; comunicar a la gerencia o encargados de recursos humanos los incidentes de acoso y sus efectos formalmente y por escrito para que se investigue el caso, se sancionen y detengan las conductas inaceptables.

Por otra parte se recomienda solicitar asesoría legal para esclarecer sus derechos laborales y contractuales, evaluando la conveniencia de interponer una demanda y solicitar una compensación por daños y perjuicios; analizar las ventajas y desventajas reales y prácticas de permanecer en el puesto de trabajo, luchar por restablecer su dignidad o renunciar al empleo para protegerse de los efectos del acoso, sin perder los beneficios de un paquete de compensación digno y las cartas de referencia necesarias para facilitar el acceso a un futuro empleo.

DAWN ha difundido su labor en congresos internacionales y se mantiene en contacto con grupos de investigadores europeos en materia de acoso así como con organizaciones relevantes en materia de prevención y mejora de la salud laboral en Europa, tales como: International Association on Workplace Bullying and Harassment (IAWBH)⁴⁷ y The European Association of Work and Organizational Psychology.⁴⁸

ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA LABOR DE CONCIENCIACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

Durante los últimos seis años de trabajo educativo con la comunidad, se ha llevado a cabo un proceso de concienciación activa de la ciudadanía, sobre la existencia y magnitud del acoso psicológico en los lugares de trabajo locales y la proporción del sufrimiento y deterioro general que este crea en la vida de individuos y organizaciones enteras. Se ha logrado pasar del desinterés y la negación colectiva de esta problemática a la representación simbólica del fenómeno a través de la palabra, en forma oral o escrita, puesta en evidencia en el discurso cotidiano de los ciudadanos, así como en los medios de comunicación, encontrando en los destinatarios la apertura a la reflexión, la catarsis, la denuncia, la búsqueda y propuesta de soluciones.

⁴⁶ Field, Tim: *Op. Cit.* p.6.

⁴⁷ International Association on Workplace Bullying and Harassment. En: <http://www.iawbh.org>.

⁴⁸ European Association of Work and Organizational Psychology. En: <http://www.eawop.org/web>

Lo anterior constituye en sí mismo un primer fruto de la educación en materia de dignidad en el trabajo, en tanto que se partió del desconocimiento local generalizado sobre el término *Bullying at Work* (acoso psicológico laboral) y la negación de su presencia en el entorno laboral local. Con esto se ha logrado fundamentalmente, exponer a la luz pública la existencia de un tipo de violencia laboral e interpersonal, sutil, privada, silenciosa, invisible y originariamente difícil de concebir, aprehender, comprender, denunciar, probar y detener, dada su naturaleza psicológica y subjetiva, mantenida por ausencia de información sobre el fenómeno, carencia de apoyo y la falta de políticas de prevención, protección y manejo.

Con el proceso de la psico-educación a nivel local, en una primera etapa, se ha conseguido deslegitimar de forma modesta la existencia del maltrato psicológico laboral, la humillación y el abuso como prácticas sociales naturalizadas que muchos sistemas organizacionales históricamente han validado y aceptado sin cuestionamientos en el ambiente de trabajo. Uno de los aspectos más satisfactorios de hacer notar, ha sido la receptividad de las personas en este esfuerzo de desmitificación, manifiesta por quienes laboran en distintos medios de comunicación y por los miembros de la comunidad.

Como parte de las acciones de intervención colectiva programadas, el “Ban Bullying at Work Day” (Día para Combatir el Acoso en el Trabajo) ha hecho posible sostener conversatorios con los transeúntes, lo cual ha facilitado el diálogo honesto y cercano con los miembros de la comunidad, quienes espontáneamente han compartido sus propias opiniones y dado a conocer sus percepciones sobre el acoso. Son innumerables los testimonios recibidos por parte de los afectados o testigos de acoso, así como alentadoras sus apreciaciones en relación al trabajo educativo y preventivo de año tras año.

Cabe destacar, que la presencia de los representantes de la ONG en la calle y el desempeño de su rol como denunciadores y concientizadores pacíficos ha ofrecido un modelo de comunicación proactivo, asertivo y dialogante respecto a una realidad laboral carente de principios de justicia y equidad. El intercambio social inherente a la campaña ha contribuido, así mismo, a la comprensión y reflexión guiadas, afianzando la solidaridad con los afectados y el creciente interés por rescatar la dignidad en el trabajo.

El realizar una medición de la magnitud del acoso en organizaciones en Gibraltar⁴⁹ permitió dilucidar que aproximadamente cinco mil empleados son objeto de conductas de acoso. Lo cual representa una elevada incidencia (31.1%) en comparación con estudios de prevalencia realizados en el resto de Europa. Se corroboró como en otros estudios que el acoso tiende a ser una conducta ejercida principalmente por empleados que ocupan posiciones de jefe (58.5%).

Estos hallazgos preliminares no solo han posibilitado la visibilización del sufrimiento anónimo de los trabajadores locales, identificando las características adversas de las condiciones psicológicas de sus ambientes de trabajo y conductas gerenciales perniciosas más recurrentes, sino que ha permitido comprobar con datos empíricos la necesidad que los trabajadores tienen de ser respetados y tratados humanamente en condiciones dignas. Ello induce a revisar rigurosamente las filosofías y sistemas organizacionales y de liderazgo local.

Es así como esta ONG ratifica a nivel local, por qué el acoso laboral es una conducta de violencia inaceptable y una falta grave a la integridad física y moral de los trabajadores; y justifica la razón por la cual el acoso debe ser denunciado, investigado, erradicado y considerado en los contextos legales. El acoso no puede ser ignorado o negado bajo ninguna circunstancia, dados sus efectos devastadores y la posibilidad de riesgo psicosocial para todo trabajador.

Sobre este particular, se han notado los primeros pasos de cooperación de algunas organizaciones sindicalistas locales a favor de los afectados por el acoso, como fruto de numerosas intervenciones de concienciación grupal promovidas por DAWN: reuniones, presentaciones audiovisuales, presentación de estadísticas

⁴⁹ Vielma, Aylén; Ortiz –Tallo, Margarita y Buttigieg, Francis: *Bullying at Work, Subjective Well-Being and Mental Health on Gibraltar Workers. Ponencia presentada en el 14th European Congress of Work and Organizational Psychology*, Santiago de Compostela, Mayo, 2009.

locales, denuncias y artículos de prensa, discusión de casos, peticiones formales y directas. La cooperación de los sindicatos ha sido de gran significación para la ONG, pues constituye la superación de una larga fase sindicalista de invisibilización, pasividad e irresolución frente al acoso laboral. Ha sido muy valiosa, además, la apertura de los sindicatos a prestar atención a las denuncias de acoso, a pesar de sus limitados recursos para brindar asistencia especializada. Todo ello implica un mayor compromiso y competencia técnica y formativa en materia de acoso y mediación de cara al futuro.

Desde las primeras etapas DAWN se ha encontrado con resistencias institucionales y políticas, y de igual modo ha tenido que hacer frente a conflictos de intereses entre los líderes de la comunidad y los representantes organizacionales, que por acción u omisión tienden a incurrir en la negación o el mantenimiento del acoso, ignorando las denuncias, probablemente para preservar el status quo administrativo y las ideologías de su grupo. Un obstáculo de este tipo reside en que el Ministerio del Trabajo gibraltareño aún no cuenta con el nivel de concienciación, recursos, pólizas, ni protocolos de actuación, y los inspectores del trabajo no poseen conocimientos, criterios ni herramientas básicas para investigar, intervenir y proceder ante las denuncias de acoso e intimidación en el ambiente laboral.

No obstante, las campañas educativas, la información periódica y el fortalecimiento individual de los afectados mediante asesorías, han aumentado la motivación a la denuncia y la búsqueda de ayuda médico, psicológico, legal y sindical para la evaluación de los malos tratos recibidos y el tratamiento de sus consecuencias. Esto ha tenido un efecto comunitario e institucional a favor de la petición expresa de leyes que viene haciendo DAWN desde el año 2005. Como resultado, en el año 2010, el líder del principal partido de la oposición gibraltareña ha mostrado interés en aproximarse desde sus propuestas políticas al fenómeno del acoso como problemática local, los fundamentos legales y la posible formulación de leyes y protocolos de actuación y protección para los trabajadores. Recientemente y coincidiendo con un año electoral, también el gobierno gibraltareño ha manifestado su interés en presentar una propuesta de ley sobre protección contra la intimidación en el trabajo, para que sea debatida en el Parlamento local.⁵⁰

Ahora bien, en cinco años DAWN ha tratado con varios casos de acoso que han conseguido ayuda legal y evidencias medico psicológicas suficientes para pedir compensaciones por daños y perjuicios ante un tribunal. Desafortunadamente, el tratamiento legal de estos casos revela una vez más, la ausencia de formación profesional en materia de acoso en jueces, abogados, tribunales industriales, en el ministerio del trabajo y en el ministerio de justicia; así mismo se constata, la falta de creación e implementación de leyes anti acoso o leyes que garanticen la dignidad en el trabajo. En este sentido, lamentablemente en el año 2010 un empleado gravemente afectado por el acoso, presuntamente eligió el suicidio como alternativa ante la severidad del daño psicológico persistente al que le sometían otros trabajadores de la organización bancaria para la que trabajaba; pese a este suceso sus empleadores se han negado a investigar el caso, a diagnosticar los niveles de acoso laboral y crear pólizas específicas de prevención y protección para sus empleados, lo cual constituye para DAWN una señal de alerta máxima sobre la deshumanización del trabajo y la impunidad del acoso en organizaciones locales poderosas.

De igual modo, se ha observado que algunas personas entrevistadas por DAWN, tienen dificultades para denunciar sus casos porque temen no obtener finalmente el respaldo de la ley y exponerse a un incremento de trato hostil en el trabajo y pérdida del empleo por esta causa. Sin embargo, también se ha encontrado que los empleados afectados y los testigos del acoso laboral comienzan a sentirse más motivados hacia la búsqueda de información, apoyo, fortalecimiento y mediación para comprender su situación de acoso, en lugar de asumir el proceso de victimización, deterioro y huida en silencio. Para DAWN esta disposición al cambio psicológico significa ya un gran paso a favor de la dignidad.

CONCLUSIONES

⁵⁰ Government of Gibraltar: *Protection from Harassment Bill*. Part 6, p. 924. En: <http://www.gibraltarlaws.gov.gi/bills/bills2011/2011B07.pdf>.

El acoso como maltrato psicológico interpersonal y persistente en el trabajo, es un fenómeno sistémico y multi-causal en el que están implicados diversos factores de riesgo característicos de las instituciones y organizaciones empleadoras (estilos de liderazgo, administración de recursos humanos, ideología, métodos de trabajo y producción) y factores intrapersonales e interpersonales, formas de socialización, comunicación y otros aspectos de la cultura de gran complejidad. Por su condición, el acoso laboral debe ser abordado desde una perspectiva psicológica, médica y legal y ser desmitificado y superado a través de programas psico-educativos de intervención-acción, ajustados al respeto de los derechos humanos.

Aunado a ello, el acoso laboral puede ser catalogado como uno de los principales riesgos psicosociales en el trabajo y la principal causa de estrés severo, depresión, ansiedad y deterioro de la calidad de vida de los trabajadores. Dada su alta prevalencia en las organizaciones alrededor del mundo y el impacto negativo sobre las personas, sus familias, las organizaciones y la sociedad, debe ser estudiado, categorizado y abordado como un importante problema psicológico de salud pública y seguridad en el trabajo que requiere ser prevenido, tratado y regulado por la ley.

Todos los trabajadores tienen derecho a trabajar en ambientes saludables y seguros, libres de acoso y maltrato. Es urgente que los gobiernos se comprometan, a invertir en mejorar y regular las condiciones psicológicas de la vida laboral, promoviendo justicia, dignidad, igualdad y respeto para todos en el trabajo mediante la implementación formal de campañas educativas, estudios epidemiológicos, leyes y sanciones penales, códigos de ética y conducta, protocolos de actuación, mecanismos eficientes para la solución constructiva de problemas, así como la preparación de personal calificado para la prevención, inspección, mediación y protección de la salud y seguridad en el trabajo.

Los líderes y gerentes, empleadores, dueños de empresas y organizaciones, los entes reguladores del trabajo (ministros del trabajo, inspectores del trabajo, tribunales industriales, representantes sindicales, departamentos de recursos humanos) así como la sociedad organizada, los profesionales (psicólogos, médicos, abogados) y los empleados en general tienen el deber de tomar todas las medidas necesarias para garantizar que se cumplen con los requisitos básicos de dignidad y salud en el trabajo y prevenir el estrés que causa el acoso laboral.

Cada empleado, independientemente de su rol en la organización, tiene el derecho y el deber de cuidar de su salud integral y la de sus compañeros en el entorno laboral, así como el compromiso de alertar y denunciar formalmente cualquier factor de riesgo o efecto negativo de las condiciones laborales. Los empleados deben tener derecho legal a protegerse dignamente de cualquier condición adversa que represente peligro inminente o potencial para su salud en el trabajo y derecho a salvaguardar los beneficios contractuales adquiridos en caso de renuncia y o despido forzado por ser objeto de acoso. Los empleados pueden convertirse en gestores y promotores de los valores humanos y del bienestar laboral.

La concienciación y educación en materia de acoso, así como la promoción de la dignidad, reglas de conducta, relaciones interpersonales saludables y leyes de protección representan una ardua tarea de transformación socioeducativa y de empoderamiento de los trabajadores, que requerirá de tiempo para generar cambios significativos y efectivos en la actitud de la sociedad, los gobiernos, organizaciones y líderes, pero fundamentalmente requerirá de la apertura, el compromiso y la pro-actividad de todos los trabajadores para romper el silencio, exigir y promover la salud psicológica laboral.

Es necesario reconocer la valiosa labor desempeñada por investigadores, profesores, psicólogos y periodistas que han aportado los conocimientos formales necesarios para sustentar las campañas de concienciación e impulsar los cambios morales, organizacionales y legales necesarios. Gracias a este trabajo miles de trabajadores han encontrado apoyo para comprender y superar el fenómeno del acoso, convirtiéndose en monitores de resiliencia al apoyar a otros afectados y modificar sus percepciones sobre sí mismos como


seres humanos con derecho a tener bienestar psicológico laboral, y a desarrollar su propio potencial como agentes de cambio psico-social en sus comunidades y puestos de trabajo.

REFERENCIAS

- Adams, Andrea y Crawford, Neil: *Bullying at Work. How to confront and overcome it*. Virago, London, 2009.
- Adams, Andrea: The Andrea Adams Consultancy. En: <http://www.andreaadamsconsultancy.com/about>.
- Austad, Annik: El Proyecto Nacional Noruego “Lugar de Trabajo Libre de Acoso”. Prevención y Manejo De Los Conflictos Personales y El Bullying 2005-2007. En: Rufino, Marisa; Molina, Cristóbal y González, Emilio: *Anuario Internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, p. 77- 78. Universidad de Jaén y Secretaria de Salud Laboral UGT-CEC, 2010.
- Buttigieg, Francis: Dignity at Work Now. Encouraging a healthy environment for all. Gibraltar, Europe. En: <http://dignityatworkknow.webs.com>.
- Calabor, Dario: *Quemarse por el trabajo*. En: Be Strong Business Consulting. <http://consultoraempresarialbestrong.blogspot.com/2011/05/quemarse-lo-bonzo-por-el-trabajo.html>.
- Cameron, Kim: *Positive Leadership: Strategies for Extraordinary Performance*. Berrett – Koehler, San Francisco, 2008.
- Cameron, Kim; Dutton, Jane y Quinn, Robert: *Positive Organizational Scholarship; Foundation of a New Discipline*. Berrett – Koehler, San Francisco, 2003.
- Caponeccia, Carlo y Wyatt, Anne: *Preventing Workplace Bullying: An Evidence-Based Guide for Managers and Employees*. Routledge, UK, 2011.
- Cooperrider, David y Whitney, Diana: A Positive Revolution in Change: Appreciative Inquiry. En: Cooperrider, David; Sorenson, Peter; Yaegar, Therese y Whitney, Diana: *Appreciative Inquiry: an Emerging Direction for Organizational Development*. Stipes, Champaign, 2001.
- Csikszentmihalyi, Mihaly: *Aprender a Fluir*. Kairos, Barcelona, 1998.
- Einarsen, Stale: *Bergen Bullying Research Group*. Universidad de Bergen, Noruega. En: <http://www.uib.no/rg/bbrg>.
- Einarsen, Stale; Hoel, Helge; Zapf, Dieter y Cooper, Cary: *Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice*. Taylor y Francis, London, 2003.
- Einarsen, Stale; Hoel, Helge y Notelaers, Guy: Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *En: Work and Stress*, 23, 1, p.24-44, 2009.
- European Association of Work and Organizational Psychology. En: <http://www.eawop.org/web>.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: *Fourth European working conditions survey*. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2007.
- European Agency for Safety and Health at Work: <http://osha.europa.eu/en>.
- Fidalgo, Antonio y Piñuel, Iñaki: La Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. En: *Psicothema*, 16, p. 615-624, 2004.
- Field, Tim: *Bully in Sight. How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying*. Success Unlimited, UK, 1996.
- Field, Tim: En: <http://www.bullyonline.org/workbully/typical.htm>.
- Glasl, Friedrich: The process of conflict escalation and roles of third parties. En Bomers, G.B.J. y Peterson, R.: *Conflict management and industrial relations*, p. 119-140. Luwer-Nijhoff, Boston, 1982.
- Gobierno de España: Título VII, De las torturas y otros delitos contra la integridad moral. En: *Código Penal Español 2010*, ley Orgánica 10/1995, Libro II, Artículo 173. Reformada el 23 de junio 2010 según Boletín Oficial del Estado, Num. 152, Sec I, XI, p. 54816, 23.
- Government of Gibraltar: *Protection from Harassment Bill*. Part 6, p. 924. En: <http://www.gibraltarlaws.gov.gi/bills/bills2011/2011B07.pdf>.
- Hauge, Lars, Skogstad Anders & Stale Einarsen: The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), p. 426-433, 2010.

- Hoel, Helgue; Cooper, Cary y Faragher, Brian: The experience of bullying in Great Britain: the impact of organizational status. En *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-465, 2001.
- International Association on Workplace Bullying and Harassment (IAWBH). En: <http://www.iawbh.org>
- Lewis Sarah: *Positive Psychology at Work. How Positive Leadership and Appreciative Inquiry Create Inspiring Organizations*. Wiley-Blackwell, UK, 2011.
- Leyman, Heinz: The content and development of mobbing at work. En: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, p. 165-184, 1996.
- Leyman, Heinz y Gustafsson, Annelie. Mobbing at work and the development of post – traumatic stress disorders. En: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, p. 251- 275, 1996.
- Organización Internacional del Trabajo: *El Programa de Trabajo Decente*. En: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang--es/index.htm>
- Pomares, Ester y Fuentes Juan: La regulación penal en Alemania y España del acoso moral en el trabajo. En: Rufino Marisa, Molina Cristóbal y Emilio González: *Anuario Internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, p. 77- 78. Universidad de Jaén y Secretaria de Salud Laboral UGT-CEC, 2010.
- Rayner, Charlotte; Helge Hoel y Cooper, Cary: *Workplace Bullying. What we know, who is to blame, and what can we do?* Taylor and Francis, London, 2002.
- Vielma, Aylen; Ortiz –Tallo, Margarita y Buttigieg, Francis: *Bullying at Work, Subjective Well-Being and Mental Health on Gibraltar Workers*. Ponencia presentada en 14th European Congress of Work and Organizational Psychology, Santiago de Compostela, Mayo, 2009.
- World Health Organization: *Mental health and working life. Facing the Challenges, Building Solutions*. Trabajo presentado en WHO European Ministerial Conference on Mental Health. Helsinki, 12-15 Enero, 2005.

National Ban Bullying at Work Day. 7th November 2008



We can't ignore it. Can you?
Workplace bullying. Come to your senses.

Workplace bullying is a 'silent disease' affecting 1 in 4 people throughout the UK. Nobody is immune, so ignoring it is not an option. It is time to speak out.
Act now. www.banbullyingatwork.com

THE ANDREA ADAMS TRUST
Committed to preventing workplace bullying

Amnesty International

Royal Mail

BAN BULLYING AT WORK.COM





