



# MOBBING: ASSETJAMENT PSICOLÒGIC A LA FEINA

## 1. Introducció

L'assetjament psicològic no és una psicopatologia, encara que el problema hagi estat definit i estudiat per psicòlegs, sinó una pràctica que, com a risc psico-social, pot comportar un dany per la salut.

Encara que no existeixi una definició legal d'aquest concepte, el dret afectat és la dignitat del treballador i per això es pot parlar d'una infracció a una norma laboral.

## 2. Definició

El risc laboral conegut com assetjament psicològic és la situació en què una persona o un grup exerceixen una pressió psicològica extrema, de forma sistemàtica (com a mínim un cop per setmana), durant un temps perllongat (més de sis mesos), sobre una altra persona en el lloc de treball, provocant danys a la seva salut.

En funció de cap a qui van dirigits els atacs l'assetjament pot ser descendent (a un subordinat), horitzontal (a un company) o ascendent (a un comandament superior). En tots els casos hi ha una relació asimètrica de poder, bé sigui formal o informal.

## 3. Conductes

Les accions de violència psicològica en el lloc de treball poden consistir en:

- Atacs a la víctima amb mesures organitzatives.
- Atacs a les relacions socials de la víctima.
- Atacs a la vida privada de la víctima.
- Amenaces amb violència física.
- Atacs a les actituds de la víctima.
- Agressions verbals.
- Rumors.

## 4. Causes

Es defineixen quatre causes potencials de l'assetjament psicològic:

- Deficiències en el disseny de la feina.
- Deficiències de lideratge.
- La posició social de les víctimes.
- Baix nivell moral de l'organització.

## 5. Fases del procés

**Fase de conflicte:** els conflictes són comuns en els entorns socials. Poden ser de tipus organitzatiu o de tipus personal, però quan no es resolen donen origen a aquest tipus de conductes.

**Fase d'assetjament o estigmatització:** en aquest punt, la víctima s'ha convertit en una amenaça per a l'agressor que inicia les conductes de fustigament de manera individual. És important mencionar la rellevància que té el grup davant del comportament de l'agressor, donat que la seva actitud de tolerància o fins i tot la seva participació serà determinant en com evoluciona la situació.

Per la seva banda, la víctima pot evitar o negar la confrontació inicialment, però després la indefensió, la dificultat per provar els actes de l'agressor, i les carències legals, poden perllongar aquesta fase durant 1,3 anys de mitjana.

**Fase d'intervenció de l'empresa:** l'empresa pot detectar el problema des de recursos humans, el servei mèdic o la pròpia direcció, i prendre mesures encertades, com la mediació o el canvi de lloc de treball de l'agressor, o mesures agreujants, com baixes mèdiques, incapacitats o acomiadament de la víctima.

**Fase d'exclusió de la vida laboral:** el dany sofert per la víctima de la situació d'assetjament es materialitzarà en patologies físiques i psíquiques que faran molt difícil la recuperació del treballador per a tornar al seu lloc o qualsevol altre, derivant en la majoria de casos en pensions per invalidesa.



## 6. Conseqüències

**Per al treballador:** ansietat i hipervigilància, apatia, sentiments d'impotència i frustració, problemes d'atenció, depressió, addiccions, trastorns del son, trastorns psicossomàtics i musculoesquelètics, i fins i tot intents de suïcidi.

**Per a la família:** conflictivitat familiar, desestructuració social i familiar, incapacitat per a trobar feina, allunyament i abandonament d'amics, i danys econòmics.

**Per a l'empresa:** disminució de la qualitat i de la quantitat de feina, alteració de les relacions interpersonals, augment de l'absentisme, augment de la rotació externa - interna, deteriorament del clima laboral i augment de la sinistralitat.

**Per a la comunitat:** cost de l'atenció sanitària, cost de les incapacitats derivades, etc.

## 7. Prevenció

Les mesures preventives que poden aplicar-se per a reduir l'aparició d'aquestes conductes poden ser de dos tipus:

### Organitzatives:

- Promoure la participació dels treballadors en l'organització del treball.
- Articular mecanismes transparents de selecció de personal i promoció professional.
- Evitar un sistema jeràrquic excessivament complex.
- Identificar clarament les funcions dels treballadors.
- Dissenyar canals fluïts de comunicació.
- Incorporar l'assetjament psicològic al reglament disciplinari.

### Psicosocials:

- Implantar mecanismes de motivació que garanteixin el reconeixement social.
- Redisseny de les tasques monòtones i repetitives.
- Elaborar programes de formació amb contingut psicosocial:
  - Habilitats de relació interpersonal.
  - Habilitats socials en comunicació.
  - Assertivitat.
  - Empatia.
  - Treball en equip.



### És assetjament psicològic:

- Es busca desprestigiar personal o laboralment.
- Inclou la manipulació de persones.
- Pot existir enveja o gelosia.
- Les males condicions de treball s'utilitzen com a pretext per a l'atac personal.
- S'aïlla el treballador.
- Es creen rumors i mentides sobre la seva vida privada.
- S'oculta informació.
- Es discrimina per evitar la millora professional.
- S'humilia la persona.
- Es creen sentiments d'incapacitat o ineficàcia.



### NO és assetjament psicològic:

- Una situació aïllada.
- En moments puntuals.
- Quan l'objectiu és millorar el rendiment.
- Un autoritarisme excessiu per part del superior.
- Els conflictes de treball.
- Les males condicions de treball.
- El treball individual o aïllat per iniciativa pròpia.
- La tafaneria sana.
- La mala organització de la feina.
- Quan no s'ascendeix per manca de mèrits.
- Les tensions, conflictes o frecs.
- La ineficàcia per a realitzar tasques.