
This is the **published version** of the bachelor thesis:

Botella Gallardo, Sara; Lara, Teresa, dir. De la teoría a la práctica : explorando las dinámicas reales del mobbing. 2024. (Grau en Relacions Laborals)

This version is available at <https://ddd.uab.cat/record/308310>

under the terms of the  license

TRABAJO DE FIN DE GRADO

FACULTAD DE DERECHO

DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA : EXPLORANDO LAS DINÁMICAS REALES DEL MOBBING



Universitat Autònoma
de Barcelona

Autora: Sara Botella Gallardo

Grado: Relaciones Laborales

Tutora: Maria Teresa Lara Vila

Curso: 2023-2024

13 de mayo de 2024

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a mi tutora Maria Teresa Lara Vila por su apoyo y dedicación a lo largo de este proyecto. Su vocación por la psicología ha sido una fuente de inspiración para mí, cultivando mi interés en campos tan profundos que abordan las relaciones humanas y su impacto en la ética y la moral.

En segundo lugar, a Manuel por brindarme la oportunidad de colaborar con la asociación de víctimas de mobbing, cuya contribución me ha permitido desarrollar este trabajo con una visión más enriquecida y comprender de manera más profunda la realidad del acoso laboral.

En tercer lugar, a mis maestros Júlia Senra Petit, Josep María Fusté y Judith González Villamor que me han acompañado a lo largo de mi grado universitario, cuyas enseñanzas han sido fundamentales para descubrir mi pasión por el derecho laboral, sintiendo un fuerte deseo de dedicarme a la protección de los trabajadores y a la mejora de las condiciones laborales.

Y en cuarto lugar, a mis seres queridos por su ánimo durante todo este proceso. Su apoyo emocional constituye un pilar fundamental para mí.

Este trabajo está dedicado a todas las víctimas de mobbing, con la esperanza de crear conciencia y tomar acciones para luchar contra esta situación.

RESUMEN

Este proyecto tiene por finalidad analizar el fenómeno del mobbing desde una perspectiva teórica y práctica. Con este enfoque integral se busca contribuir al conocimiento existente, ofreciendo una visión real del acoso moral en el ámbito de la organización. A través de una revisión de la teoría existente se definirán las dinámicas del acoso laboral para posteriormente identificarlas en casos reales. Estas explicaran como se lleva a cabo, cómo evoluciona y cómo afecta negativamente a las víctimas. De este modo, se analizarán las teorías de Heinz Leymann, Marie-France Hirigoyen e Iñaki Piñuel y Zabala para identificar sus categorías y dimensiones. El trabajo incluye un análisis de sentencias, explorando su coherencia con las categorías y dimensiones teóricas propuestas. Así pues, determinaremos los elementos que llevan a considerar ciertas conductas como mobbing. Y para entender por qué ciertos casos son tipificados como acoso laboral, abordaremos también la doble perspectiva del derecho y la psicología. Finalmente, consideraremos las posibles acciones prácticas deducidas de los resultados de la investigación y a su vez el impacto que puedan tener en su comprensión como forma de acoso en el ámbito laboral.

Palabras clave: Mobbing, acoso laboral, acoso psicológico, acoso moral

ABSTRACT

This project aims to explore the phenomenon of mobbing from both theoretical and practical perspectives. With this multidisciplinary approach, the goal is to contribute to existing knowledge by providing a real view of workplace bullying. Through a review of current theory, the dynamics of workplace harassment will be defined in order to later identify it in real cases. These will explain how it is carried out, how it evolves, and how it negatively affects the victims. In this way, the theories of Heinz Leymann, Marie-France Hirigoyen, and Iñaki Piñuel and Zabala will be analyzed to determine their categories and dimensions. The study includes an analysis of court judgments, exploring their coherence with the proposed theoretical categories and dimensions. Therefore, we will determine the elements that lead to considering certain behaviors as mobbing. And to understand why certain cases are classified as workplace harassment, we will also address the dual perspective of law and psychology. Finally, we will consider the possible practical actions deduced from the research's results and their impact on understanding mobbing in the workplace.

Key words: Mobbing, workplace harassment, psychological harassment, moral harassment

ABREVIATURAS

TSJ	Tribunal Superior de Justicia
TS	Tribunal Supremo
p/pp	Página[s]
Rec.	Recurso
STSJ	Sentencia del Tribunal Superior de Justicia
STS	Sentencia del Tribunal Supremo
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
LPRL	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
CE	Constitución Española
ET	Estatuto de los Trabajadores
BOE	Boletín Oficial del Estado
RRHH	Recursos Humanos
Cat.	Categoría
n.º	Número
TRLET	Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores

ÍNDICE

Introducción	6
Capítulo 1 : Marco teórico	8
1. Revisión teórica del mobbing	8
1.1 El terror psicológico de Heinz Leymann	8
1.2 El acoso moral en el trabajo de Marie-France Hirigoyen	13
1.3 El acoso psicológico en el trabajo de Iñaki Piñuel y Zabala	18
2. Las dinámicas del mobbing : categorías y dimensiones teóricas	23
Capítulo 2 : Metodología	26
Capítulo 3 : Análisis de casos	27
1. Sentencia del TSJ del País Vasco de 25 de enero de 2005	27
1.1 Presentación y descripción del caso	27
1.2 Identificación de categorías y dimensiones teóricas	27
1.3 Coherencia con la teoría	28
2. Sentencia del TS de Madrid de 17 de mayo de 2006	29
2.1 Presentación y descripción del caso	29
2.2 Identificación de categorías y dimensiones teóricas	29
2.3 Coherencia con la teoría	30
3. Sentencia del TSJ de Madrid de 16 de junio de 2020	31
3.1 Presentación y descripción del caso	31
3.2 Identificación de categorías y dimensiones teóricas	32
3.3 Coherencia con la teoría	33
Capítulo 4 : Resultados	35
Capítulo 5 : Conclusiones	37

Bibliografía	38
Anexos	40
Anexo 1. Jurisprudencia	40
Anexo 2. Legislación	40
Anexo 3. Índice de tablas	40
Tabla 1. Categorías localizadas en la STSJ del País Vasco	40
Tabla 2. Categorías localizadas en la STS de Madrid	41
Tabla 3. Categorías localizadas en la STSJ de Madrid	42
Tabla 4. Agrupación general de las categorías identificadas	43
Tabla 5. Agrupación general de las dimensiones identificadas	44

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral es un problema creciente en los lugares de trabajo que afecta gravemente a muchos empleados. Este tipo de abuso suele ser repetido hacia una persona en su ámbito laboral, generando un deterioro progresivo de su bienestar que, a menudo, resulta difícil reparar. A diferencia de lo que acostumbramos a ver en otros tipos de acosos, las víctimas de mobbing suelen ser complicadas de identificar. Esto se debe a su naturaleza sutil ya que, por lo general, estos comportamientos suelen ser encubiertos o disimulados.

En relación a nuestra especialidad, las relaciones laborales, se subestima la importancia de las relaciones en el ámbito del trabajo, y como firmes defensores de los derechos de los trabajadores, consideramos vital crear conciencia sobre esta situación. Lamentablemente, aunque el mobbing se ha vuelto un problema común y conocido en muchos empleos, no recibe la importancia que merece. Creemos necesario dar voz ya que esta situación no se limita a cuestiones morales, sino que trasciende los límites legales, vulnerando derechos fundamentales a la dignidad y a la integridad física y moral. Esta realidad nos conmueve, por eso aspiramos a fomentar su denuncia y a promover un ambiente de trabajo seguro en que estos conflictos en la organización no se extiendan a otras áreas de la vida.

Del mismo modo, en el transcurso del grado hemos percibido que la diferencia de enfoques entre el derecho y la psicología pueden causar conflictos en la manera en que se aborda el mobbing. En torno a esto, tal vez sea necesario llegar a un acuerdo entre estas dos disciplinas para prestar la atención necesaria, sin subestimar su impacto o la necesidad de intervenir. Esto quiere decir que el derecho laboral sólo resarce en términos económicos, pero hay unos daños emocionales y morales respecto a la dignidad de la persona que son irreparables, adquiriendo aquí la psicología un papel muy importante. Con ello, estas diferentes perspectivas es uno de los aspectos poco investigados que deseamos indagar.

Para organizar este trabajo hemos decidido utilizar una estructura que combina la teoría y la práctica del fenómeno. Está claro que grandes autores han contribuido con muchos conocimientos sobre este tema, y por eso nos gustaría trasladar sus ideas a situaciones reales mediante sentencias, identificando sus categorías y dimensiones. Por categorías nos referimos a los distintos comportamientos, acciones y métodos de acoso. Y por dimensiones a aquellos procesos, fases o etapas recurrentes, y a las diferentes esferas sociales, emocionales, psicológicas, laborales... que pueden verse perjudicadas por el acoso.

Así pues, se busca mostrar la real naturaleza de este problema social. Por lo tanto, los objetivos de esta investigación son los siguientes:

- ✓ Revisar las teorías de reconocidos académicos (Leymann, Hirigoyen y Zabala) para obtener las diferentes visiones del mobbing.
- ✓ Identificar las categorías y dimensiones del mobbing a través de sus manifestaciones y consecuencias.
- ✓ Mediante la base teórica extraer las categorías y dimensiones de análisis del mobbing que permita posteriormente analizar unos casos reales.
- ✓ Realizar un análisis detallado de los casos seleccionados en sentencias para identificar las dinámicas reales.
- ✓ Examinar la dualidad de enfoques entre el derecho y la psicología.
- ✓ Destacar las implicaciones prácticas y teóricas de los resultados, explorando su relevancia para la comprensión del mobbing.

Con estos fines, se pretende ofrecer un análisis mejorado del mobbing, con la meta de avanzar en su comprensión y de fomentar su abordaje en el contexto laboral.

CAPÍTULO 1 : MARCO TEÓRICO

1. Revisión teórica del mobbing

1.1 El terror psicológico de Heinz Leymann

En los años 80, Heinz Leymann, introdujo el concepto de mobbing para referirse a las formas graves de acoso que se presencian en los entornos de trabajo. Y es que, pese a que se trata de un acontecimiento muy antiguo, no se había estudiado con detenimiento hasta entonces. Para el autor¹ (1996) significa: “hostigar, atacar en grupo a alguien, o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo” (p. 8). Esa idea alude a una serie de actitudes hostiles frecuentes y repetidas por parte de una persona hacia otra en su ámbito de trabajo.

En lo relativo a nuestro ordenamiento jurídico, lo cierto es que no existe una definición específica. Sin embargo, las investigaciones de Leymann² (1990, p. 19) dieron lugar a leyes en materia de condiciones de trabajo, tomando en cuenta las lesiones de tipo psicológico:

... situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

El mobbing es el resultado de unas consecuencias destructivas, se trata de un concepto que está en constante desarrollo por parte de abogados y psicólogos que buscan colaborar para afrontar este problema social. Leymann³ (1990), explicita que: “... debido a esta frecuencia y duración, ocasionan un considerable sufrimiento psicológico, psicosomático y social. Esta definición elimina conflictos temporales y se centra en la zona de transición donde la situación psicosocial comienza a ocasionar trastornos psicopatológicos y/o psicosomáticos” (p. 11).

¹ Leymann, H. (1996). *El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo* [S. Navarrete, Trad.]. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 165-184

² Leymann, H. (1990). *Mobbing and psychological terror at workplaces*. Violence and Victims 5(2), 119-126

³ Leymann, H. (1990). *Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo* [S. Navarrete, Trad.]. Violence and Victims 5(2), 119-126

Si bien es cierto que el mobbing se traduce en la frecuencia del acoso psicológico en una empresa, los empleados no padecen grados de mobbing, ya que la situación no es lineal, uno es víctima o no lo es. Para Leymann⁴ (1990) se trata de: "... una estigmatización sistemática mediante, entre otras cosas, injusticias (violación de los derechos de la persona), que después de algunos años puede significar que la persona en cuestión no está en condiciones de encontrar empleo en su profesión específica" (pp. 9-10).

Esto significa que la persona, una vez sea expulsada por la organización, tiene menos probabilidades de encontrar otro empleo, por lo que se encuentra expulsada del mercado laboral. Además, normalmente estos empleados son diagnosticados por sus médicos con estrés, hecho que dificulta que la gerencia se vea obligada a estudiar los ambientes de trabajo. Es más, estos problemas generan costes para las empresas, debido a que se producen enfermedades constantes y durante un gran periodo de tiempo (Leymann, 1996).

Gracias a los conceptos de recurrencia y sistematización descritos por el autor⁵, frente a la falta de definición legal, numerosas sentencias han adoptado su terminología (1996, p. 10):

El mobbing en el trabajo involucra comunicación hostil y carente de ética hacia un individuo, quien es empujado a una situación de desamparo e indefensión. Esto debe ocurrir con mucha frecuencia (definición estadística: al menos una vez a la semana) y durante un largo período (definición estadística: al menos seis meses).

Esto hizo posible que se pudiera demostrar que se estuviera produciendo mobbing, ya que este tipo de acoso se manifiesta en violencias a pequeño impacto, los procesos de acoso laboral se inician con acciones menores y sutiles que van escalando. Estas acciones en sí mismas no son perjudiciales o hirientes, sino que se trata de comportamientos más bien convencionales. Ahora bien, cuando se emplean de forma usual y durante un extenso periodo de tiempo con el fin de fustigar adoptan otro significado (Leymann, 1996).

Por ello, localizar los factores negativos que determinan el procedimiento de acoso moral ha llevado a identificar sus categorías. Para el autor⁶ (1996, pp. 42-43) este tipo de actividades de acoso se dividen en **cinco categorías**:

⁴ Leymann, H. (1990). *Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo* [S. Navarrete, Trad.]. *Violence and Victims* 5(2), 119-126

⁵ Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). *Mobbing en el Trabajo y el Desarrollo de Trastornos por Estrés Postraumático* [S. Navarrete, Trad.]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275

⁶ Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persécution au travail*. Éd. du Seuil.

1. Para reducir las posibilidades de las víctimas de comunicarse adecuadamente:

- El jefe o acosador no permite que tenga posibilidades de comunicarse.
- Se le interrumpe continuamente cuando habla.
- Se le impide expresarse.
- Es objeto de avasallamiento, gritos, o insultos en voz alta.
- Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
- Se producen críticas hacia su vida privada.
- Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
- Se le amenaza verbalmente.
- Se le amenaza por escrito.
- Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio...).
- Se ignora su presencia; por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la vieran o no existiera).

2. Para evitar que la víctima tenga posibilidades de mantener contactos sociales:

- No se habla nunca con la víctima.
- No se le deja dirigirse a uno.
- Se le asigna un puesto de trabajo que la aísla de sus compañeros.
- Se prohíbe a sus compañeros hablar con ella.
- Se niega la presencia física de la víctima.

3. Para desacreditar o impedir mantener su reputación personal o laboral:

- Se maldice a la víctima, se «echa pestes» de ella o se la calumnia.
- Se hacen circular cotilleos y rumores sobre la víctima orquestados por el acosador o el “gang” de acoso.
- Se hace mofa o burla de la víctima, o se la ridiculiza.
- Se atribuye a la víctima una enfermedad mental o problemas psicológicos.
- Se intenta forzarla a someterse a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
- Se imitan sus gestos, su postura, su voz, su comportamiento o su talento, con vistas a poder ridiculizarlos.

- Se le ponen moteles, llamándola por ellos.
- Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
- Se hace burla de su vida privada.
- Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.
- Se le obliga a realizar un trabajo o unas tareas humillantes.
- Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
- Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
- Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
- Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

4. Para reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional:

- No se asigna a la víctima trabajo alguno.
- Se le priva de cualquier ocupación, y se vela por que no pueda encontrar tarea alguna por sí misma.
- Se le asignan tareas totalmente inútiles y/o absurdas.
- Se asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.
- Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
- Se le obliga a ejecutar trabajos humillantes.
- Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a las competencias que posee, con la intención de desacreditarla.

5. Efectos sobre la salud física o psíquica de las víctimas:

- Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
- Se la amenaza físicamente.
- Se agrede físicamente, pero sin lesiones graves, a título de advertencia.
- Se la agrede físicamente, pero sin contenerse.
- Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.

- Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
- Se le agrede sexualmente.

A lo que Leymann⁷ (1990, pp. 13-14) denomina terror psicológico en los lugares de trabajo, se encuentra dividido en **cuatro fases**:

- 1) **El incidente crítico**: la situación activadora o desencadenante. Se trata de aquello que conduce al desarrollo de un conflicto hacia una situación de acoso psicológico.
- 2) **Mobbing y estigmatización**: revela acciones de estigmatización
 - La reputación de la víctima (correr rumores, difamación, ponerla en ridículo).
 - La comunicación hacia la víctima (no se le permite expresarse, nadie le habla a él o ella, continuas críticas en voz alta y miradas significativas).
 - Las circunstancias sociales (es aislada, es totalmente ignorada).
 - La naturaleza o la posibilidad de cumplir con su trabajo (no dar trabajo, tareas humillantes o sin sentido).
 - Violencia y amenazas de violencia.
- 3) **Administración de personal**: cuando la administración interviene, asume los prejuicios de los compañeros y convierte a la persona en un individuo marcado. Esto la mayoría de las veces da como resultado graves violaciones de los derechos de la víctima, ya que la administración de personal se rige por la legislación laboral.
- 4) **Expulsión**: cuando ha sido despedida de su empleo, la víctima acaba en condiciones sociales críticas.

⁷ Leymann, H. (1990). *Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo* [S. Navarrete, Trad.]. *Violence and Victims* 5(2), 119-126

1.2 El acoso moral en el trabajo de Marie-France Hirigoyen

Hirigoyen⁸ (1998, pp. 43-44) define el acoso laboral como:

... cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.

Frente a ello, la ley establece sanciones para los acosadores, es más, impone a las empresas la obligación de realizar planes de prevención del acoso laboral. Esto es que, es un deber por parte del empresario tomar las medidas que sean necesarias para prevenirlo. Sin embargo, pocas empresas se toman la molestia de cambiar sus sistemas de gestión, teniendo en cuenta que estas deciden hacerlo porque los objetivos conseguidos serán beneficiosos (Hirigoyen, 2003).

La realidad es que, se debe de intervenir en el momento en que aún no existe una agresión, de forma temprana, anticipándose al problema, ya que una vez se conoce resulta demasiado tarde para la víctima, la cual requiere ya de ayuda médica y psicoterapéutica. Para la prevención del mobbing es necesario que se incluya dentro de la prevención de riesgos laborales, puesto que la salud en el trabajo (así como la psíquica) constituye un derecho fundamental de los trabajadores. El acoso psicológico se trata de una interpretación subjetiva que relaciona los comportamientos destructivos de una persona o varias con el impacto que tiene en la salud y dignidad de la que lo sufre. Por tanto, la definición que proporciona la ley es ambigua. Es por eso que, no habrá una prevención eficaz si no se toma en cuenta la verdadera definición del término y su especificidad. De hecho, no todas las personas que dicen ser víctimas lo son en verdad (Hirigoyen, 2003).

El acoso moral se trata de una violencia sutil que será más destructiva contra menos se pueda predecir. Este hostigamiento se lleva a cabo a base de pequeñas agresiones y no se ejerce habitualmente cuando están presentes otras personas, sino cuando el agresor se encuentra a solas con la víctima. Cada ataque individual no se considera fundamentalmente grave, pero la acumulación de estas agresiones recurrentes y repetidas sí (Hirigoyen, 2003).

⁸ Hirigoyen, M.-F. (1998). *El Acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana* [traducción de Enrique Folch González]. Paidós.

De ahí que, por acoso en el lugar de trabajo, Hirigoyen⁹ (2001) sostenga: “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (p. 19).

Las conductas hostiles se agrupan en **cuatro categorías** que van desde la más difícil de advertir hasta la más evidente (2001, pp. 95-98)¹⁰.

La primera categoría son los **atentados contra las condiciones de trabajo**. Aquí se pretende retratar a la víctima como incompetente y así poder recriminarle, consiguiendo motivos para echarla (p. 96):

- Se le retira su autonomía a la víctima.
- No se le transmiten las informaciones útiles para la realización de una tarea.
- Se replican sistemáticamente todas sus decisiones.
- Se critica su trabajo injusta o exageradamente.
- Se le niega el acceso a los instrumentos de trabajo: teléfono, fax, ordenador.
- Se le retira el trabajo que solía realizar habitualmente.
- Se le dan constantemente tareas nuevas.
- Se le atribuyen voluntaria y sistemáticamente tareas inferiores a sus competencias.
- Se le atribuyen voluntaria y sistemáticamente tareas superiores a sus competencias.
- Se hace presión para que no haga valer sus derechos (permisos, horarios, primas).
- Se logra que no se promocióne.
- Se le atribuyen trabajos peligrosos en contra de su voluntad.
- Se le atribuyen tareas incompatibles en contra de su voluntad.
- Se ocasionan desperfectos en su lugar de trabajo.
- Se le dan deliberadamente consignas imposibles de ejecutar.
- No se tienen en cuenta los avisos médicos cursados por el médico de la empresa.
- Se la empuja al error.

La segunda categoría es el **aislamiento y el rechazo de la comunicación** (marginar, no dirigirle la palabra, no invitarla a tomarse un vino con los compañeros...). Se dan comportamientos de marginación que la víctima recrimina pero que el acosador subestima o desmiente. Y puede venir a su vez de los compañeros y de la jerarquía (pp. 96-97):

⁹ Hirigoyen, M.-F. (2001). *El Acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso* [traducción de Nuria Pujol i Valls]. Paidós.

¹⁰ Hirigoyen, M.-F. (2001). *El Acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso* [traducción de Nuria Pujol i Valls]. Paidós.

- Se interrumpe constantemente a la víctima.
- Sus superiores jerárquicos o sus colegas dejan de hablarle.
- La comunicación con ella se realiza sólo por escrito.
- Se rechaza incluso el contacto visual con esa persona.
- Se la instala apartada de los demás.
- Se ignora su presencia dirigiéndose únicamente a los demás.
- Se les prohíbe a los colegas que le hablen.
- No se le permite hablar con los demás.
- La dirección rechaza cualquier petición de entrevista.

La tercera categoría, **atentar contra la dignidad** (burlas, gestos despectivos, palabras descalificadoras), son conductas que se ven más en los compañeros envidiosos que no tanto en la jerarquía, y se culpabiliza a la víctima de ello (p. 97):

- Se utilizan observaciones despectivas para calificarla.
- Se usan gestos de desprecio (suspiros, miradas despectivas, encoger los hombros...).
- Se la desacredita ante el resto de compañeros, sean superiores o subordinados.
- Se hacen circular rumores relativos a ella.
- Se le atribuyen problemas psicológicos (se la tilda de enferma mental).
- Se ridiculizan sus minusvalías o su físico; se la imita o caricaturiza.
- Se critica su vida privada.
- Se ridiculizan sus orígenes o su nacionalidad.
- Se atacan sus creencias religiosas o sus convicciones políticas.
- Se le atribuyen tareas humillantes.
- Se la injuria en términos obscenos o degradantes.

La cuarta categoría, la **violencia verbal, física o sexual**, aparece cuando el acoso se ha consolidado, todos tachan a la víctima de paranoica y ya los testigos conscientes de ello no le pueden ayudar debido a que tienen miedo (p. 97):

- Se cohibe a la víctima con amenazas de violencia física.
- Se la agrede físicamente de forma leve: se la empuja y cierra la puerta en las narices.
- Se le grita.
- Se invade su vida privada con llamadas telefónicas y cartas.
- Se la sigue por la calle, se la acecha ante su domicilio.
- Se ocasionan desperfectos en su vehículo.
- Se la acosa o agrede sexualmente (con gestos o con expresiones).
- No se tienen en cuenta sus problemas de salud.

Las consecuencias de ello para la salud según la autora¹¹ (2003) son principalmente el estrés y la ansiedad. Debido a que las agresiones se llevan a cabo durante un tiempo prolongado, la resistencia del organismo se daña, dando pie a una ansiedad crónica. A raíz del ataque hacia su autoestima, la víctima cree no valer para nada, sufriendo una depresión grave, situación que puede acabar generando trastornos psicosomáticos.

De este modo, Hirigoyen¹² (1998, pp. 52-55) distingue **siete etapas** del acoso laboral:

- 1) **Rechazar la comunicación directa:** evitar el diálogo con la víctima es un hecho que el agresor niega, dándole pie a seguir con esta negación sin tener una confrontación directa. Y a su vez, la persona agredida tiende a culpabilizarse de ello.
- 2) **Descalificar:** la agresión se lleva a cabo de forma encubierta, de forma que no quepa lugar a reproches, mediante la comunicación no verbal (suspiros exagerados, encogerse de hombros, miradas de desprecio, o bien silencios, insinuaciones, alusiones desestabilizadoras o malintencionadas...). Es por eso que resulta complicado para la víctima defenderse, dudando de sí misma.
- 3) **Desacreditar:** para desacreditar a alguien públicamente tan sólo basta con crear dudas a través de insinuaciones, mentiras y especulaciones silenciosas, generando así un malentendido del cual el agresor se beneficie. Para terminar con la víctima se le humilla, ridiculiza y se le dirige con sarcasmos. De esta forma el agresor consigue manipular la situación para que no se pueda defender y a su vez, esta se convierte en una justificación del acoso debido a la depresión que acaba sufriendo.
- 4) **Aislar:** para destruir psicológicamente el agresor primero aísla y aleja al empleado de su comunicación con el resto, provocando que sienta que todo el mundo está en contra de él. Se usan insinuaciones y preferencias para ocasionar celos y separación entre los compañeros, de manera que todos los miembros de la empresa acaban marginando y privando a la víctima de información. Este rechazo puede provocar grandes consecuencias para la salud mental y emocional, e incluso llevar al suicidio. Y estas tácticas a menudo se usan como una manera de forzar la dimisión de trabajadores que la organización ya no considera necesarios.

¹¹ Hirigoyen, M.-F. (2003). *Acoso moral: contextos, diferencias, consecuencias y medidas*. Norte de Salud Mental, 5(18), 39-47.

¹² Hirigoyen, M.-F. (1998). *El Acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana* [traducción de Enrique Folch González]. Paidós.

- 5) **Las novatadas:** se le requiere a la víctima tareas inútiles o degradantes, se le asignan objetivos imposibles de cumplir que le obligan a permanecer en la empresa hasta tarde y a regresar el fin de semana. También se dan agresiones físicas indirectas consistentes en negligencias que producen accidentes, como por ejemplo, objetos pesados que caen como por casualidad, encima de los pies de la víctima.
- 6) **Inducir a error:** para descalificar a un empleado se le induce a error con tal de poderlo criticar o rebajar y además tenga una mala imagen de sí mismo. A través del desprecio o del hostigamiento resulta sencillo producir la indignación o comportamiento agresivo de la víctima delante del resto.
- 7) **El acoso sexual:** se denuncia en ambos sexos pero principalmente por mujeres que son agredidas por hombres en posiciones altas dentro de la jerarquía. Esta forma de acoso moral no se refiere tanto a insinuaciones de tipo sexual, sino más bien a un abuso de poder en que se trata a la mujer como un objeto sexual a disposición del agresor. Y en caso de que se negara, recibirá nuevas humillaciones y agresiones.

Para comprender cómo el acosador hiere a la víctima, Hirigoyen¹³ (2001, pp. 48-55) da importancia a los siguientes aspectos:

- **El aislamiento:** si el agresor es un superior jerárquico manipula las vías de comunicación para que la víctima quede aislada y no reciba ninguna información, ayuda o apoyo. Las nuevas formas de gestión compartimentan cada vez más el trabajo individual, haciendo más fácil aislar a la víctima.
- **El trabajo como un pretexto para el ataque personal:** el trabajo es una excusa para deshacerse de la víctima ya que realmente se busca asaltar a la persona en sí. Y para que estas agresiones no parezcan ilegales se realizan de manera ingeniosa. A la hora de desestabilizar se le dan objetivos imposibles de llevar a cabo, absurdos o inútiles. Y para mostrarle que es nula o incompetente no se le dan los medios para realizar sus tareas ya que como no puede desarrollar su trabajo la víctima termina por creerselo.
- **El territorio de lo íntimo:** el acosador empieza a atacar sus puntos flacos, le reprocha aspectos íntimos que no puede cambiar. Se pretende desequilibrar para que no tenga la capacidad de contestar, aprovechando la desigualdad existente en la subordinación. Estas recriminaciones son de tipo machistas o sexistas y se dirigen a la feminidad de las mujeres y a la virilidad de los hombres mediante insultos groseros.

¹³ Hirigoyen, M.-F. (2001). *El Acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso* [traducción de Nuria Pujol i Valls]. Paidós.

- La **pérdida del sentido**: la víctima sufre un gran impacto a nivel psicológico, perdiendo el sentido por la marginación, el maltrato y la humillación que sufre sin motivo. Carece de los medios para entender la razón de ello y debido a que el agresor busca justificarse o niega lo que sucede, cree estar loca. Cuando alguien de repente se ve aislado suele ser porque no ha tenido buenas alianzas, es distinto o porque al mostrar grandes cualidades profesionales es amenazante en la empresa.

1.3 El acoso psicológico en el trabajo de Iñaki Piñuel y Zabala

Zabala¹⁴ (2003, pp. 57-58) define el acoso laboral como:

... un continuado, deliberado y degradante maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros compañeros, subordinados, o jefes, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica, y a obtener así su salida de la organización a través de diferentes modalidades ilícitas. Desde una perspectiva psicológica, el mobbing consiste en una modalidad de violencia psicológica ejercida en el ámbito laboral.

Esta forma de violencia, respecto de otras que se dan en las organizaciones, se diferencia en que no deja huella, no deja rastros visibles excepto los de la degradación progresiva de la persona afectada. Sin embargo, estas señales de deterioro de la víctima se relacionan con otras causas, así como dificultades de relación o de personalidad, carácter difícil, incompetencia profesional, etc. Es por todo ello que el mobbing suele ser difícil de detectar y costoso (Zabala, 2001). Para el autor¹⁵ (2003, p. 70) se trata de un contexto comunicativo amenazante en cuanto a los daños psíquicos y físicos que tiene en la víctima:

Como proceso de destrucción de la persona que lo padece, se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas o intrascendentes, pero cuya repetición una y otra vez, todos los días, durante un período prolongado (por lo menos seis meses), supone una constante demolición de la autoestima y autoconfianza del trabajador, con efectos perniciosos sobre su salud.

¹⁴ Piñuel, I. (2003). *Mobbing: manual de autoayuda: claves para reconocer y superar el acoso en el trabajo*. Santillana.

¹⁵ Piñuel, I. (2003). *Mobbing: manual de autoayuda: claves para reconocer y superar el acoso en el trabajo*. Santillana.

La gravedad del mobbing reside en la intensidad y repetición sistemática del ataque y en la injusticia moral de una acción destructiva a nivel psicológico para la víctima. El acoso laboral se ejerce de forma intencionada y sostenida en el tiempo, con la finalidad de destruir a la persona. La actitud vejatoria y denigrante busca desestabilizar y acabar con la resistencia psicológica, desgastando física y emocionalmente (Zabala, 2001). El autor¹⁶ (2003) afirma que “la continuidad y la frecuencia en el tiempo de los hostigamientos establecen la causalidad y excluyen la casualidad en el mobbing” (p. 70). La pretensión del agresor es disminuir el rendimiento del trabajador y degradar su imagen pública.

Este comportamiento de hostigamiento se lleva a cabo de forma progresiva, creciendo la agresividad de los ataques hasta alcanzar los límites insoportables para la víctima. Por una parte, la finalidad puede ser que el acosado decida voluntariamente marcharse de la empresa, con tal de evitar la indemnización. Por otra parte, la intención podría ser deshacerse de un posible competidor hacia un ascenso interno. En otras ocasiones, el mobbing viene dado porque la víctima, dado sus rasgos distintivos, produce en el acosador respuestas inconscientes provenientes de trastornos mentales previos, así como conductas psicopáticas, trastornos paranoicos y narcisistas de la personalidad, sentimientos de inferioridad... (Zabala, 2001). La causa habitual del acoso es la envidia hacia el acosado ya que el acosador no puede soportar la excelencia de otro trabajador. De hecho, las víctimas a menudo son los empleados distintos, insubordinados, dotados, jóvenes, aquellos que se encuentran vulnerables y las mujeres (Zabala, 2003).

En este proceso de aniquilación, es irrelevante el papel de la víctima, ya que en todo momento se considerará que todo lo que hace está mal. Para lograrlo, se van a tener en cuenta errores mínimos e insignificantes para el desempeño real del trabajo, usando esto como pretexto para fustigar al trabajador. Además, se va a relacionar con un rendimiento negativo, una mala pretensión y una maldad propia de la víctima en la organización. Progresivamente, la persona también tendrá la percepción de que las acusaciones contra ella tienen algún fundamento objetivo, puesto que su desempeño se va a ver perjudicado por el mobbing. El acoso psicológico acaba con la autoestima de la víctima, la cual acaba viendose inapropiada, incapacitada e incompetente para desarrollar un trabajo que antes realizaba bien. De hecho, el autor¹⁷ (2003) afirma que: “el efecto del acoso es un

¹⁶ Piñuel, I. (2003). *Mobbing: manual de autoayuda: claves para reconocer y superar el acoso en el trabajo*. Santillana.

¹⁷ Piñuel, I. (2003). *Mobbing: manual de autoayuda: claves para reconocer y superar el acoso en el trabajo*. Santillana.

desempeño perjudicado alterado perversamente a la baja en el trabajador que le confirma que los ataques que le dirigen están justificados” (p. 62).

El mobbing va más allá del desempeño del trabajador, los ataques trascienden a la esfera personal, a la concepción que tiene la víctima de sí misma. De esta forma se consigue que, un empleado considerado inicialmente válido e incluso excelente, pase a ser todo lo contrario. La víctima cree que realmente es una desgracia y que los demás tienen razón sobre lo que piensan de ella. Y frente a las acusaciones esta persona siente culpa e indefensión, lo cual la deja paralizada ante estos ataques (Zabala, 2003).

A nivel jurídico, por acoso laboral se entiende el ataque repetido contra la dignidad del trabajador acosado y sus derechos. Desde el punto de vista médico, no se trata de una nueva enfermedad, sino de unas conductas lesivas que acaban por producir enfermedades en las víctimas. Y desde la perspectiva de la seguridad y salud laboral se traduce en un tipo de riesgo psicosocial creciente que se encuentra relacionado con carencias y patologías de las empresas, las cuales conviene analizar y prevenir (Zabala, 2003).

Para entender en qué consisten las distintas conductas de acoso, el autor considera fundamental interpretar el proceso como un todo. Este defiende que, determinados comportamientos de acoso no se considerarían negativos en circunstancias distintas a las del acoso psicológico. Lo que las diferencia es su discrecionalidad perversa, es decir, que están destinadas a causar daño psicológico, moral y laboral, y lo logran. Respecto de esto, Zabala (2001) se remite a los cinco tipos de categorías de acoso descritos por Leymann.

Hay diversas estrategias que se usan para someter a la víctima al psicoterror y se suelen combinarse, dando un «tratamiento integral», según Zabala¹⁸ (2001, pp. 59-60) son:

- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar (hasta que se aburra y se vaya).
- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (cómo si fuera invisible).

¹⁸ Piñuel, I. (2001). *“Mobbing”: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae.

- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo mediante la negativa a reconocer que un trabajo está bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente su trabajo.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones... caricaturizándolas o parodiándolas.
- Castigar duramente cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo como una grave falta al deber de obediencia a la jerarquía.
- Gritar, chillar, avasallar o insultar cuando está a solas o en presencia de otros.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Invasión de su privacidad interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones... sustrayendo maliciosamente elementos clave para su trabajo.

De esta forma, el autor¹⁹ (2003, pp. 97-104) determina **cinco etapas** del acoso laboral, en que su duración será distinta según la naturaleza de cada caso:

- 1) **Fase de incidentes críticos:** el acoso suele proceder de buenas relaciones personales entre el acosado y el acosador. La circunstancia que desencadena el acoso a menudo proviene de un conflicto, de opiniones diferentes, de una mala interpretación, de una discrepancia que toma mayor importancia. Esta fase no experimenta propiamente acoso psicológico y se da por muy poco tiempo.
- 2) **Fase de acoso y estigmatización:** se escoge a la víctima, se pone en el foco, con tal de señalarla a ella como la única que se merece sufrir los ataques que recibirá. Es

¹⁹ Piñuel, I. (2003). *Mobbing: manual de autoayuda: claves para reconocer y superar el acoso en el trabajo*. Santillana.

aquí cuando se pretende tachar a la persona como perversa, desleal, maliciosa, torpe... La persecución se da mediante acciones hostiles recurrentes, que en otras situaciones no serían significativas ni conllevarían violencia hacia la persona señalada como inepta o maligna.

- 3) **Fase de intervención de la dirección:** las víctimas de mobbing frecuentemente desempeñan un papel muy positivo para empresas que son tóxicas. Por ello, las situaciones de desorden, cambio, crisis, competencia, conflictos o enfrentamientos permiten que todos puedan unirse para posicionarse en contra de la persona.
- 4) **Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto:** al principio del acoso rara vez la víctima busca ayuda psicológica, ya que no entiende ni conoce lo que está pasando o lo relaciona a otras causas. Cuando solicita ayuda el perjuicio ya está presente y la persona está de baja por las enfermedades que le ha provocado el mobbing.
- 5) **Fase de salida o exclusión de la organización:** en este momento todo está preparado para que el acosado quede excluido o expulsado de su lugar de trabajo. Se facilita la salida de la víctima en la empresa, cuando anteriormente no se identificaban razones por las que prescindir de esta. Algunas víctimas deciden abandonar su puesto de trabajo ya que se ven en una situación límite del acoso psicológico.

La víctima va perdiendo la fe y la confianza en ella ya que ve perjudicadas diferentes esferas de su vida. Entra en un bucle de estrés que va progresando, dando pie a una multitud de afecciones o enfermedades somáticas crónicas. Se experimentan alteraciones emocionales y de personalidad que le producen dificultades en las relaciones sociales. Las principales consecuencias en la salud son el estrés crónico, la ansiedad y angustia. De ahí que el organismo se deteriore, hecho que da nuevos motivos al acosador para ir en contra (el estado de salud, su ausencia, su bajo rendimiento, su personalidad hipersensible, etc.). A ello se le suma que por temor a perder su empleo o tener que abandonarlo por salud, aumenta su ansiedad, realimentando el cuadro de estrés postraumático (Zabala, 2001).

Los habituales diagnósticos que expone el autor²⁰ (2003, p. 103) son:

- Estrés laboral (debido al estrés postraumático que suelen presentar).
- Depresión (debido a la indefensión generada por el acoso continuado y la consiguiente distimia).
- Burnout (debido al estrés, la distimia producida y a los sectores de actividad laboral en que el burnout se presenta).
- Personalidad paranoide (debido a la hipervigilancia).
- Maníaco-depresión o ciclotimia (debido a los altibajos en el estado de ánimo).
- Desajustes de personalidad (debido a las alteraciones y cambios en la personalidad que suele provocar el acoso).
- Neurosis (debido a la falta de ajuste general).
- Trastornos por ansiedad generalizada.
- Ataques de pánico.
- Déficits en habilidades sociales.

2. Las dinámicas del mobbing : categorías y dimensiones teóricas

A raíz de las teorías expuestas por Leymann, Hirigoyen y Zabala, por mobbing entendemos un abuso que implica acciones de hostigamiento repetidas y frecuentes hacia un empleado. Estos comportamientos que atentan contra la dignidad y la integridad de la persona provocan la destrucción psicológica de la misma, con el fin de que ésta decida marcharse de la empresa. Además, deben producirse recurrentemente y durante un periodo de tiempo largo ya que tomándose de forma aislada no merece la calificación de acoso laboral. El mobbing se caracteriza por la prolongación de los abusos que constituye el proceso de aniquilación de la víctima. Dichos comportamientos abusivos principalmente buscan destruir la autoestima y la confianza del trabajador. Y estos no serían considerados desfavorables si se tratara de otras situaciones diferentes a las del acoso mental.

²⁰ Piñuel, I. (2003). *Mobbing: manual de autoayuda: claves para reconocer y superar el acoso en el trabajo*. Santillana.

Manteniendo el pensamiento común de estos autores, podemos evidenciar la existencia de ciertas acciones que se llevan a cabo en los procesos de acoso laboral:

- 1) Se critica continuamente el trabajo que realiza, de forma exagerada e injusta.
- 2) Dejan a la víctima sin ninguna tarea que realizar, sin nada que hacer.
- 3) Se le obliga a realizar tareas humillantes.
- 4) Se le atribuyen tareas nuevas constantemente.
- 5) Se le asignan tareas inferiores y/o superiores a sus capacidades y/o competencias.
- 6) Se le asignan tareas absurdas y/o inútiles.
- 7) Se contestan todas las decisiones tomadas por la víctima.
- 8) Se prohíbe a los compañeros hablar con las víctimas.
- 9) Se le ignora y excluye por los superiores y/o por el resto de los trabajadores.
- 10) Se le rechaza el contacto visual.
- 11) Se utilizan observaciones y/o gestos despectivos.
- 12) Se la ridiculiza para perjudicar su imagen y/o reputación personal.
- 13) Se producen críticas de su vida personal.
- 14) Se burlan de sus orígenes o nacionalidad.
- 15) Se la imita para ridiculizarla.
- 16) Se atacan sus creencias políticas o sus convicciones religiosas.
- 17) Se generan rumores y chismes maliciosos.
- 18) Se le interrumpe constantemente cuando habla.
- 19) Se le atribuyen problemas psicológicos, se la considera enferma mental.
- 20) Se invade la privacidad de la víctima mediante llamadas, documentos, cartas...
- 21) Se le grita y/o insulta y/o se emplean comentarios despectivos.
- 22) Se le amenaza de forma física.
- 23) Se le agrede físicamente de forma leve, sin causar lesiones graves.
- 24) Se le ocasionan desperfectos en su trabajo o vida privada.
- 25) Se le acosa sexualmente mediante gestos, expresiones o proposiciones.

Los procesos habituales de mobbing, considerando las posiciones coincidentes de los autores, pueden definirse en las siguientes etapas:

1. **Suceso desencadenador:** acontecimiento que desencadena el acoso.
2. **Estigmatización:** se empieza a producir la agresión de forma sutil.
3. **Intervención:** la dirección interviene mientras que el acosador manipula la situación.
4. **Aislamiento:** la víctima se encuentra desintegrada, sin tener a nadie a quien acudir.
5. **Salida de la empresa:** el acosado marcha o es expulsado de la organización.

Otro punto en el que los autores están de acuerdo es en que el mobbing tiene graves consecuencias para la salud de las víctimas a nivel tanto físico como mental. Entre las principales se encuentran las enfermedades crónicas, así como la ansiedad y el estrés postraumático, los trastornos psicosomáticos, los cambios emocionales y de personalidad.

CAPÍTULO 2 : METODOLOGÍA

El diseño del trabajo se estructura en un análisis cualitativo del mobbing con la intención de estudiar más a fondo casos de acoso laboral y las relaciones entre los factores. El campo de análisis se limita a la jurisprudencia existente, esto significa que las veinticinco categorías y cinco dimensiones teóricas extraídas de las posturas compartidas de los autores se buscarán en dichos casos. A raíz de la base teórica examinaremos las diferentes sentencias para comprender cómo se presentan y desarrollan las dinámicas de acoso laboral. Esto permitirá destacar patrones de comportamiento y tendencias clave.

Las unidades de análisis se centrarán en tres resoluciones judiciales que fallan a favor del trabajador, sobre las cuales mediremos la realidad de este problema social. Estas se han extraído de la base de datos La Ley Digital: STSJ 159/2005 de 25 de enero de 2005 (rec. 2794/2004), STS de 17 de mayo de 2006 (rec. 4372/2004) y STSJ 410/2020 de 16 de junio de 2020 (rec. 124/2020). La elección de analizar únicamente tres sentencias se debe a que de este modo podemos profundizar más en pocos casos y buscar una mayor riqueza en la información, comprendiendo así la realidad del acoso en el ámbito laboral. Esta técnica cualitativa nos permitirá considerar cada caso de forma exhaustiva y detallada. Y de esta manera también podremos evaluar la importancia del marco teórico en el contexto jurídico, ofreciendo una comprensión más completa de cómo se afronta el mobbing.

El proceso seguido consiste en una examinación minuciosa de cada sentencia mediante un sistema de codificación por colores que posteriormente ha permitido clasificar las categorías y dimensiones encontradas. La aplicación de colores en el análisis ha servido para determinar las cuestiones centrales del litigio, la sentencia objeto de recurso y su fallo, los hechos probados, la consideración del tribunal encargado de resolver el recurso justificando su dictamen y haciendo mención a autores, la jurisprudencia en relación con el mobbing citada por el tribunal, los argumentos principales del tribunal frente al recurso planteado para comprender su resolución y por último el fallo de la sentencia. Una vez reconocidos estos elementos clave seguidamente han sido organizados en tablas para analizar las categorías y dimensiones identificadas en cada caso. Finalmente, se han elaborado unas tablas generales, obteniendo así una visión global de cómo se desarrolla el mobbing y de las pautas clave observadas en su evolución.

CAPÍTULO 3 : ANÁLISIS DE CASOS

1. Sentencia del TSJ del País Vasco de 25 de enero de 2005

1.1 Presentación y descripción del caso

Frente a la resolución de la Sentencia del Juzgado de lo Social n.º 8 de Bilbao de fecha 4 de junio de 2004, la cual estimó la demanda interpuesta por José Manuel P. M. contra "Mymain, S.A.", la parte demandada interpuso recurso de suplicación ya que se declaró extinguida la relación laboral, condenando a la empresa a una indemnización por despido y a otra por daños y perjuicios. El caso se remonta a una situación de acoso moral en el trabajo a raíz de que el actor, prestando sus servicios desde el 27 de abril de 1990 con la categoría profesional de Peón Especialista, interpusiera demanda alegando haber sido objeto de conductas abusivas por parte de su encargado el Sr. G. Finalmente, el TSJ del País Vasco desestima el recurso de suplicación y confirma íntegramente la Sentencia de instancia, estimando que, a parte de la indemnización legalmente prevista en el artículo 50 ET, procede la indemnización adicional por daños y perjuicios reconocida por la instancia.

1.2 Identificación de categorías y dimensiones teóricas

Las categorías que se encuentran identificadas en este caso²¹ se ajustan a las definiciones teóricas establecidas en tanto que se reafirma un claro trato humillante por parte del superior, relacionado con la categoría 11, buscando desestabilizar psicológicamente al trabajador. En relación con la categoría 5, se le obliga a realizar tareas que van más allá de su capacidad habitual, debido a que lo apropiado sería que estas se lleven a cabo por dos personas, cuya situación encubre la intención de desgastar física y emocionalmente a la persona. Respecto de la categoría 9, mediante la ignorancia de su presencia se busca dañar su autoestima, provocando un ambiente de trabajo hostil y perjudicial para su salud. Y acorde con la categoría 12, cabe mencionar que el hecho de menospreciarlo delante de todos evita su participación, lo que lo lleva a su aislamiento dentro del equipo de trabajo.

Las etapas vividas por el demandante describen las dimensiones planteadas por los autores: el acontecimiento que desencadena el acoso posiblemente sea una denuncia que efectúa el trabajador desenmascarando las irregularidades que comete la empresa; en el periodo de estigmatización se observan los comportamientos hostiles recurrentes anteriormente mencionados; en la etapa de intervención podemos ver cómo la empresa

²¹ Anexo 3: Tabla 1

asume los prejuicios de los compañeros al no hacer nada al respecto, violando así los derechos de la víctima; en la fase de aislamiento se contempla como el trabajador queda marginado por toda la organización, visto que incluso el encargado general lo desprecia; finalmente se produce la fase de salida de la organización, momento esperado en que todo está dispuesto y preparado para que efectivamente marche de la empresa.

Así pues, se puede observar como el acosador logra su finalidad última de que el trabajador abandone su puesto de trabajo, en tanto que el acosado solicita la extinción de su contrato de trabajo al no poder soportar el estrés al que se encontraba sometido. La intención de causar un daño psíquico al trabajador se materializa, cuyas lesiones sufridas se confirman por el tribunal mediante la procedencia de la demanda adicional por daños y perjuicios morales. Pues, las consecuencias descritas por los autores se ven reflejadas en la situación de estrés y de ansiedad que le impiden al acosado el desarrollo de su trabajo, causando en este alteraciones psicosomáticas de ansiedad.

1.3 Coherencia con la teoría

La sentencia manifiesta la falta de elementos normativos, motivo por el cual confirma que las normas citadas no hacen referencia al mobbing, sino que brindan una noción jurídica. Pues, el tribunal menciona el deber de protección del empresario establecido en el contrato, cuya finalidad es evitar actos dañinos o lesivos en el entorno laboral y en caso que se produzcan, hacerse responsable de los que se hayan producido. La empresa conocía el trato despectivo continuado por parte de este superior, incumpliendo dicho deber. Además, se estima que este comportamiento no solo afecta a su dignidad y a mantener relaciones con los demás, sino que también a su derecho a la seguridad y salud en el trabajo²² al tener que realizar las tareas de trabajo que se hacen en parejas en solitario.

Se percibe que las actuaciones llevadas a cabo se trata de una serie de comportamientos perfectamente coordinados, los cuales han afectado a la relación laboral del demandante. Debido a que su objetivo ha sido causar un daño manifiesto al trabajador, se califica como acoso laboral, lo que se refleja en la asignación de tareas de trabajo en condiciones inferiores a la de los demás empleados, el trato directo despectivo, la desacreditación de su persona... Y al margen de que el acoso podría haber comenzado en mayo de 2002, para octubre de ese año ya estaba sufriendo de ansiedad generalizada como consecuencia de su situación laboral, cosa que demuestra que el acoso consiguió su objetivo de causar un daño psicológico. Existe un daño objetivado que se manifiesta en la enfermedad o

²² Artículo 14.1 LPRL

alteración psíquica que ha venido padeciendo el demandante, bajo tratamiento desde enero de 2003, a pesar de que se encontraba ya en situación de incapacidad temporal con ese diagnóstico de ansiedad desde octubre de 2002.

Así pues, se destaca la importancia de la prolongación de la situación en el tiempo, refiriéndose a ello como un elemento clave para su apreciación según algunos autores y tribunales, y señalando una duración orientativa de seis meses. En tal sentido valoran que no puede considerarse de forma radical ya que la situación de acoso puede iniciarse y constituir la misma desde el principio, provocando daño ya desde ese mismo momento. Se reconoce que no todas las personas tienen la misma capacidad para resistir el acoso, de manera que a veces no es posible contemplar esa prolongación ya que el trabajador en un determinado momento se rinde o se enferma, cuya situación se ha producido en este caso.

2. Sentencia del TS de Madrid de 17 de mayo de 2006

2.1 Presentación y descripción del caso

Frente a la resolución de la Sentencia del Juzgado de lo Social de Ceuta de fecha 30 de diciembre de 2003, la cual desestimó la demanda formulada por Ángel Jesús contra la ciudad autónoma de Ceuta, el actor interpuso recurso de suplicación ante la sala de lo Social del TSJ de Andalucía. En esta sentencia se estima parcialmente el recurso y la demanda, declarando el derecho del trabajador a percibir una indemnización por la extinción contractual y otra por daños y perjuicios materiales y morales. Y frente a esta última sentencia la parte demandada interpone recurso de casación. Se trata de un caso de acoso laboral que funda la extinción contractual a instancias del trabajador, a raíz de que el actor, prestando sus servicios desde el 08 de marzo de 2002 con la categoría profesional de agente de turismo para la Consejería de turismo, interpusiera demanda a causa del trato degradante recibido por la consejera de turismo D^a Magdalena. Finalmente, el TS desestima el recurso de casación, declarando compatible la indemnización por acoso en el trabajo con la de la extinción del contrato por voluntad del trabajador.

2.2 Identificación de categorías y dimensiones teóricas

Según las categorías que se encuentran identificadas en este caso²³ podemos observar que se le asignan tareas muy inferiores a sus capacidades y competencias profesionales, en relación a la categoría 5, tales como responsabilizarse de servir las copas a los invitados,

²³ Anexo 3: Tabla 2

cuya categoría profesional de camarero no se corresponde con la del actor, resultando humillante para el trabajador. Y en concordancia con las categorías 3 y 6, se le requiere tareas inútiles y degradantes, como llevar su ropa al servicio de lavandería, abonar su alquiler, ir a la modista y realizar otros encargos personales.

Atendiendo a las etapas vividas por el demandante se identifican algunas de las dimensiones: el suceso desencadenador no queda claro pero podemos deducir que en el momento en que el trabajador fue designado por la consejera como su persona de confianza esta mantenía encubierta alguna pretensión; el proceso de estigmatización se empieza a producir atacando a la naturaleza y a la posibilidad de su trabajo en tanto que venía obligado a servir copas a los invitados, y se vulnera su derecho a vacaciones²⁴, menoscabando así su dignidad; se desconoce si la administración autonómica intervino; en la fase de aislamiento se le asignan tareas sin sentido de carácter personal de forma recurrente además de que en varias ocasiones se le cambió de mesa y ubicación; finalmente el trabajador decide marchar de la empresa solicitando la extinción del contrato de trabajo por incumplimiento contractual del empleador.

Así pues, podemos apreciar como debido a que el trabajador se ve en una situación límite del acoso psicológico, se consigue la finalidad de que este decida voluntariamente marcharse. Como consecuencia de la conducta empresarial vejatoria producida por la consejera de Turismo al actor se le diagnosticó un trastorno adaptativo ansioso depresivo provocado por estrés laboral, encontrándose de baja desde el 17 de diciembre del 2002. Queda reflejada de este modo la lesión psíquica provocada en el trabajador, proveniente del ataque frontal a su dignidad personal, constituyendo un grave perjuicio para su salud. Y es por ello que, aparte del daño producido al obligar al trabajador a extinguir su contrato de trabajo, se aprecia el daño derivado del sufrimiento moral y de sus secuelas psíquicas en la aceptación de la indemnización por daños y perjuicios.

2.3 Coherencia con la teoría

La sentencia declara que junto al ejercicio de la acción extintiva del contrato de trabajo se expone la lesión de un derecho fundamental que se manifiesta en el acoso laboral, el de la dignidad personal²⁵, el cual constituye la base y fundamento de todos los derechos y libertades fundamentales, teniendo en cuenta el derecho básico a la no discriminación y a la

²⁴ Artículo 38 ET

²⁵ Artículo 10 CE

integridad moral²⁶, rechazando el sometimiento a tratos inhumanos y degradantes. En este caso desde un comienzo se invoca claramente la vulneración de un derecho fundamental, en tanto que el demandante como resultado de ello sufre un trastorno adaptativo ansioso depresivo, motivo por el cual le corresponde una compensación económica adicional junto a la indemnización por la extinción contractual planteada.

El tribunal menciona que esta prohibición de tratamiento discriminatorio y del acoso proviene de la voluntad legislativa de proteger el derecho fundamental independientemente de la compensación económica que merece el derecho a la extinción del contrato, siendo el requisito para ello que se exprese en la demanda. El trabajador en un inicio fue acogido como persona de confianza de la consejera de turismo, siendo rebajado en su dignidad personal y profesional hasta el punto de llevar a cabo tareas organizadas por esta que corresponden a una categoría profesional muy inferior a la de dicho trabajador.

Además, a efectos de considerar la verdadera y propia actuación de acoso laboral, se valora no tan solo los daños y perjuicios derivados de la extinción contractual, sino también los daños materiales y morales que supone la enfermedad psíquica que tiene que soportar el trabajador a consecuencia del comportamiento de la empresa. Pues, no es lo mismo una extinción del contrato de un trabajador que se encuentra sano física y mentalmente que un trabajador que sufre un trastorno psicológico por culpa de la conducta empresarial, la cual justifica la finalización de la relación laboral.

3. Sentencia del TSJ de Madrid de 16 de junio de 2020

3.1 Presentación y descripción del caso

Frente a la resolución de la Sentencia del Juzgado de lo Social n.º 31 de Madrid de fecha 27 de noviembre de 2019, la cual desestimó la demanda de extinción interpuesta por D. Raimundo contra "SANYRES SUR, S.L.", el actor interpuso recurso de suplicación. El caso consiste en un gerocultor de un centro de mayores, el cual venía prestando sus servicios desde el 5 de febrero de 2014 con la categoría profesional de auxiliar de enfermería, que decide interponer demanda contra dicha residencia debido a la gran presión del trabajo y al alto nivel de estrés al que se encontraba sometido desde hacía muchos meses. Ello implicaba un trato degradante y un grave riesgo para la salud del trabajador, por lo que este considera que hubo acoso laboral. Finalmente, el TSJ de Madrid estima el recurso de suplicación y revoca la sentencia de instancia, declarando extinguida la relación laboral.

²⁶ Artículo 15 CE

3.2 Identificación de categorías y dimensiones teóricas

Según las categorías que se encuentran identificadas en este caso²⁷ podemos observar como es absolutamente injustificada y reprochable la carga de trabajo a la que se veía sometido el trabajador, en relación con la categoría 5, en tanto que la carga laboral era más del doble de la permitida, sobrepasando las capacidades del mismo. Y en relación con la categoría 1, se le imponen tres expedientes sancionadores por infracciones no cometidas, implicando una evaluación injusta y desproporcionada del trabajo que realiza.

Las etapas vividas por el demandante describen algunas de las dimensiones planteadas por los autores: la sentencia reconoce la existencia de una situación conflictiva en el periodo que va de marzo a agosto de 2019; la fase de estigmatización se inicia cuando la empresa decide modificar los horarios perjudicando al trabajador, obligándolo durante 6 meses a trabajar en su turno de tarde compuesto a partir de ese momento por 7 personas, implicando una carga de trabajo que superaba más del doble de la que la normativa permitía; en el periodo de intervención se constata que la empresa a pesar de las reiteradas quejas del trabajador y del comité de empresa y de cubrir progresivamente una parte del personal, no solucionó el problema; en la etapa de aislamiento el trabajador se encuentra sin apoyo una vez recibe tres amonestaciones sin fundamento alguno, siendo el único al que no le han dado los guantes de protección y al que han imputado un mismo hecho que a otros pero únicamente a él se le ha calificado como grave, contribuyendo esa constante vigilancia de su rendimiento al deterioro de su autoestima y a su bienestar psicológico; después de muchas bajas por depresión y/o estrés y debido a la carga emocional finalmente se ve obligado a solicitar la extinción de su contrato.

Así pues, en la medida en que se perturba el ejercicio de sus funciones laborales se puede contemplar como el proceso de acoso cumple con su objetivo de lograr la salida del trabajador. La intención que pueda tener la empresa de desestabilizarlo con tal de que abandone voluntariamente se ha corroborado. En tal sentido, la propia sentencia del TSJ hace mención a que el acoso laboral muchas veces responde al fin de que el empleado hostigado se marche ahorrando así a la empresa la indemnización por despido improcedente, situación a la que dió lugar la sentencia de instancia absolviendo a la empresa demandada y que posteriormente el TSJ revocó. En cualquier caso, quedan evidenciadas las consecuencias en la salud de la víctima por haber minado su moral, cuyo sufrimiento queda reflejado en la crisis de ansiedad que padece, sumado al trastorno adaptativo que sufre a razón de su situación laboral.

²⁷ Anexo 3: Tabla 3

3.3 Coherencia con la teoría

En este caso se interpretan tres situaciones de acoso en un periodo corto de tiempo mediante críticas continuadas al trabajo manifestadas en tres expedientes sancionadores realizados al trabajador. En el primero se le imputó una mala atención hacia un residente al que no estaba atendiendo, en el segundo un hecho que no había cometido a pesar de no haber estado presente ese día en el trabajo y en el tercero se le amonesta por haber protestado al verse obligado a trabajar limpiando a residentes sin guantes de protección.

Por todo lo anterior, el tribunal determina que la conducta constituye acoso sistemático, consecuencia que ha generado ansiedad, pérdida de autoestima y depresión en el trabajador, desestimando la afirmación de la sentencia de instancia que niega la existencia de una persecución al considerar que no acaban sancionando ya que retiran los expedientes sancionadores por falta de personal. La sentencia argumenta que la ausencia de sanción no implica que no haya habido acoso, especialmente cuando la empresa era consciente de que los hechos eran falsos y su intención era menoscabar la moral, la dignidad y autoestima del trabajador. Es más, considera que es acoso el acto de forzarlo a realizar sus tareas en unas condiciones indignas, haciendo el trabajo de dos personas y sin proporcionarle guantes higiénicos, considerando que es al único al que no se los facilitan y que se califica una misma acción más gravemente que en el caso de otra trabajadora.

Se argumenta que al reconocerse la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral al que estaba sometido, siendo 7 empleados responsables del trabajo que normalmente realizan 14 personas, esta situación es inhumana y no generalizada ya que únicamente afecta al turno de tarde en el que él trabaja, y tampoco es puntual en tanto que se mantuvo durante 6 meses. De hecho, se toma importancia a la necesidad de valorar en conjunto los tres expedientes, fundamentalmente el relativo a la protesta por no disponer de guantes, cuyo derecho establecido en la Ley de Prevención de Riesgos²⁸ se corresponde con la obligación del empresario de poner a su disposición los equipos de trabajo adecuados para garantizar su seguridad y salud. Pues, cuando se los reclamó fué amonestado, lo que le provocó ansiedad y depresión poniendo en grave peligro su salud e integridad física y moral.

En cualquier caso, tras señalar que al mismo tribunal no le corresponde elaborar un concepto de acoso laboral, este dictamina que debe únicamente de valorar el trato degradante y la lesión de la integridad moral. Esto sugiere que hay una carencia de criterios legales concretos acerca del acoso en el trabajo, por lo que se menciona que el término de

²⁸ Artículo 3 LPRL

acoso laboral surgió en la psicología con el propósito de tratar situaciones o conductas relacionadas con el estrés laboral. Estas tienen en común que por ser repetitivas en el tiempo, implicar condiciones de trabajo degradantes o generar un ambiente hostil, tienen por finalidad atentar contra la integridad personal del trabajador. Es más, se evidencia que hasta hace poco tanto la sociedad como las instituciones no han tenido conciencia sobre este problema, y que el legislador español lo considera en términos de prevención, protección y represión. A esto se suma la mención al protocolo de actuación frente al acoso laboral aplicable en este caso.

Según esta doctrina, para determinar si se ha violado el derecho fundamental a la integridad moral²⁹ se debe de examinar si la conducta es deliberada o está directamente relacionada con el resultado perjudicial (elemento intención), si ha causado en la víctima un sufrimiento físico, psíquico o moral (elemento menoscabo) y si estuvo dirigida a vejear, humillar o degradar u que objetivamente fuera idónea para producir ese resultado (elemento vejación). Por ello se estima que tal y como se entiende y aplica doctrinalmente no ha existido acoso, dado que ni siquiera se dan indicios de que la empresa pretenda deliberadamente lesionar su integridad física y moral, lo que implica la ausencia del elemento de vejación. Según el tribunal, los hechos no tienen trascendencia suficiente para delimitar un ánimo persecutorio por parte de la parte demandada.

Aún así, se aprecia que al estrés inherente a su profesión como gerocultor se añade la grave situación de carencia de personal que dificulta enormemente su trabajo sometándolo a una carga laboral cuatro veces mayor, lo que constituye un trato degradante. Esta situación incumple gravemente las obligaciones de la empresa en materia de PRL³⁰ ya que la organización y las condiciones de trabajo son deficientes. Dichas circunstancias que han persistido durante meses han hecho que se vea lesionada la salud del trabajador al sufrir varias crisis de ansiedad acabando en diversas bajas. Por lo tanto, ha habido un incumplimiento muy grave del empresario absolutamente injustificado y reprochable, que vulnera las normas de la CE³¹ y de la LPRL³², lo que da derecho a la resolución del contrato por voluntad del trabajador prevenido en el Estatuto de los Trabajadores³³.

²⁹ Artículo 15 CE

³⁰ Artículo 14.3 LPRL

³¹ Constitución Española de 1978

³² Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales

³³ Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 octubre, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores

CAPÍTULO 4 : RESULTADOS

Tras examinar las sentencias podemos entrever patrones de comportamiento recurrentes destinados a desestabilizar al trabajador encomendándole trabajos superiores y/o inferiores a sus capacidades³⁴. Esta actitud denigrante trata de acabar con la resistencia psicológica y emocional de la persona mediante la asignación de tareas desproporcionadas, contribuyendo al deterioro progresivo del ambiente laboral. En este contexto podemos analizar como los superiores utilizan las responsabilidades laborales como un método para menospreciar y atacar a la persona. En el primer caso, se fuerza al empleado a realizar labores que superan su capacidad habitual ya que deben llevarse a cabo por dos personas. En el segundo, se le imponen tareas de camarero muy por debajo de sus conocimientos y de su categoría profesional, resultando humillante para él. Y en el tercero, se le impone una carga de trabajo excesiva e injustificada que sobrepasa los límites soportados física y mentalmente por el empleado.

En los tres casos se observa un periodo de estigmatización y hostilidad que atenta contra los derechos de las víctimas³⁵, el cual se ve reflejado en los derechos vulnerados que los tribunales consideran. En la sentencia primera, las conductas abusivas afectan al derecho del trabajador de mantener relaciones normalizadas con sus iguales y superiores, al de la seguridad y salud en el trabajo³⁶ y al de su integridad física y moral³⁷. En la segunda, se vulnera el derecho fundamental a la dignidad personal³⁸ y al derecho básico a la no discriminación y a la integridad moral³⁹. Y en la tercera resolución, los derechos a su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales⁴⁰, y a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo⁴¹.

En esa misma línea, podemos observar que en el momento en que corresponde intervenir por parte de la dirección, se constata en todos los casos la falta de cumplimiento del protocolo de actuación frente al acoso laboral con tal de investigar y remediar estas

³⁴ Anexo 3: Tabla 4

³⁵ Anexo 3: Tabla 5

³⁶ Artículo 14.1 LPRL

³⁷ Artículo 15 CE

³⁸ Artículo 10 CE

³⁹ Artículos 14 y 15 CE

⁴⁰ Artículo 4.2 d) ET

⁴¹ Artículo 19.1 ET

situaciones. En relación a la marginación, se aprecia como en el transcurso del acoso los tres trabajadores sufren un aislamiento progresivo dentro de la empresa en tanto que en el caso de José Manuel P. M. el encargado general se suma a los comportamientos abusivos, en el de Ángel Jesús se producen además cambios de ubicación y de mesa, y en el de D. Raimundo se le imputan tres sanciones por hechos completamente falsos.

Al final podemos contemplar de forma clara cómo cada trabajador a causa del trato degradante y de experimentar un deterioro de su salud física y mental, se ve forzado a salir de la organización, solicitando la extinción de su contrato laboral. En el caso primero, el empleado padece de una enfermedad o alteración psíquica en tanto que viene siendo tratado de sintomatología de ansiedad generalizada y trastornos del sueño en un Centro de Salud mental. En el caso segundo, se le diagnostica trastorno adaptativo ansioso depresivo provocado por estrés laboral. Y en el caso tercero, se le diagnostica trastorno adaptativo con tratamiento de escitalopram y lexatin.

Pues, tal y como hemos podido ver a lo largo del análisis, es preciso corroborar que los conceptos teóricos toman gran relevancia en el marco legal en la medida en que proporcionan un conocimiento más profundo de las motivaciones y repercusiones del comportamiento abusivo, comprendiendo así la dinámica real del acoso laboral. Y si bien es cierto que carecemos de normativa específica para afrontar estos casos en el ámbito jurídico, cabe reconocer que los tribunales recurren frecuentemente a la psicología para justificar sus fallos, lo que contribuye a una mayor consideración de los daños morales, apuntando a una mejora en la protección de los derechos de los trabajadores.

Ahora bien, no en todos los casos hay un reconocimiento pleno. En este sentido, en la Sentencia del TSJ de Madrid analizada, el tribunal se justifica argumentando que el caso se valora tal y como se viene entendiendo y aplicando doctrinalmente, sin descartar la posibilidad de que exista un trato degradante o lesivo de la integridad física y moral del trabajador, lo que nos da a entender que en otras disciplinas podría calificarse como mobbing. Esto deja en evidencia las discrepancias existentes entre el marco normativo y el psicológico, por lo que a pesar de notarse la voluntad de abordar el acoso laboral teniendo en cuenta las consecuencias emocionales que conlleva, aún queda espacio para avanzar.

CAPÍTULO 5 : CONCLUSIONES

A raíz de esta investigación, podemos afirmar que el mobbing se entiende como una totalidad y no como actos aislados. Y pese a que estos comportamientos puedan ser graves, para ser considerado acoso moral deben de producirse de forma sistemática y recurrente. Las enfermedades crónicas, la ansiedad, el estrés postraumático y los trastornos psicosomáticos son los efectos más comunes de este tipo de acoso. Pues, proporcionar ayuda a la víctima se trata de una fase delicada dado que en ese momento el daño provocado ya está presente en forma de enfermedades físicas y mentales. Realmente, a pesar de que se vayan implementando medidas para abordarlo de forma progresiva, así como la intervención de psicólogos o la implementación de políticas empresariales más sólidas, las secuelas psicológicas persisten en el tiempo afectando a la calidad de vida y bienestar de la persona.

En la práctica, la jurisprudencia reconoce el mobbing como un fenómeno objetivo, delimitando su existencia al cumplimiento de ciertos requisitos, lo que conduce a una ambigüedad en su comprensión. Sin embargo, desde la óptica de la psicología, implica también una interpretación subjetiva, vinculando los comportamientos de destrucción con sus consecuencias en la salud mental y la dignidad de la víctima. Esta discrepancia supone no tener presente las diversas formas en que el acoso puede manifestarse, pasando por alto aspectos importantes, lo que impide tratarlo de forma adecuada e implementar medidas de prevención efectivas. De hecho, la falta de aplicación de los protocolos de acoso laboral establecidos legalmente hace aún más evidente la ineficacia normativa.

A día de hoy, todavía no existe una definición legal específica del mobbing, por lo que para abordarlo en el ámbito legal aún se recurre a estudios elaborados por psicólogos. Verdaderamente, puede resultar complicado definir unos criterios universales para identificarlo, por lo cual la definición legal deja lugar a apreciaciones erróneas. Por lo tanto, se requiere de una actualización y revisión del término en el contexto jurídico, con tal de reflejar de forma más precisa la complejidad y las manifestaciones del acoso moral en el ámbito de trabajo. Una vía para abordar estos problemas podría ser la implementación de reformas legislativas o nuevas propuestas de legislación, así como la inclusión de disposiciones específicas sobre mobbing en las leyes laborales, la introducción de mecanismos flexibles que aborden las diferentes formas en que puede manifestarse el acoso laboral o la imposición de una ley que obligue al departamento de RRHH a ofrecer formación obligatoria en materia de prevención, detección y gestión del acoso laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Hirigoyen, M.-F. (2003). *Acoso moral: contextos, diferencias, consecuencias y medidas*. Norte de Salud Mental, 5(18), 39-47. https://scholar.google.es/scholar?cluster=14458931050925315668&hl=es&as_sdt=0,5
- Hirigoyen, M.-F. (1998). *El Acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana* [traducción de Enrique Folch González]. Paidós. https://diariofemenino.com.ar/documentos/el_acoso_moral._el_maltrato_psicologico_en_la_vida_cotidiana.pdf
- Hirigoyen, M.-F. (2001). *El Acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso* [traducción de Nuria Pujol i Valls]. Paidós.
- Leymann, H. (1996). *El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo* [S. Navarrete, Trad.]. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 165-184 <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594329608414853>
- Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). *Mobbing en el Trabajo y el Desarrollo de Trastornos por Estrés Postraumático* [S. Navarrete, Trad.]. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 251-275 <https://www.tandfonline.com/toc/pewo20/5/2>
- Leymann, H. (1990). *Mobbing and psychological terror at workplaces*. Violence and Victims 5(2), 119-126 <https://connect.springerpub.com/content/sgrvv/5/2>
- Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persécution au travail*. Éd. du Seuil.
- Leymann, H. (1990). *Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo* [S. Navarrete, Trad.]. Violence and Victims 5(2), 119-126 <https://connect.springerpub.com/content/sgrvv/5/2>

Piñuel, I. (2002). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Psicothema, 14(1), 187-189.

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/mobbing-cómo-sobrevivir-al-acoso-psicológico-en/docview/2778407063/se-2>

Piñuel, I. (2001). *“Mobbing”: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae.

https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/bibliotecavirtual/MateriaLaboral/Mobbing_Pg_1_a_179.pdf

Piñuel, I. (2003). *Mobbing: manual de autoayuda: claves para reconocer y superar el acoso en el trabajo*. Santillana.

ANEXOS

Anexo 1. Jurisprudencia

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco 159/2005, de 25 Enero de 2005.

Sentencia del Tribunal Supremo, de 17 Mayo de 2006.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid 410/2020, de 16 Junio de 2020.

Anexo 2. Legislación

Constitución Española (CE). Publicado en BOE nº 311, de 29 de diciembre de 1978.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL). Publicado en BOE n.º 269, de 10 de noviembre de 1995.

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 Octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (TRLET). Publicado en BOE n.º 255, de 24 de octubre de 1995.

Anexo 3. Índice de tablas

Tabla 1. Categorías localizadas en la STSJ del País Vasco

Hechos probados constitutivos de acoso					
Hecho 1	Hecho 2	Hecho 3	Hecho 4	Hecho 5	Hecho 6
Se le venía asignando la limpieza de bloques en solitario cuando se trataba de una tarea que debía realizarse por parejas	El encargado Sr. G. le trataba despectivamente	El encargado Sr. G le asignaba el trabajo el último	El encargado Sr. G hablaba mal de él delante del resto de trabajadores, pretendiendo minar o dañar su imagen o credibilidad	Alguna vez el encargado Sr. G. manifestó a un miembro del Comité que sólo le creaba problemas y que se lo iba a cargar por ello	Ha sido tratado de forma despectiva en alguna ocasión también por el encargado general Sr. Z

Categorías teóricas identificadas					
Categoría 5	Categoría 11	Categoría 9	Categoría 12	-	Categoría 11
Le obligan a trabajar en solitario, realizando tareas que son superiores a sus capacidades ya que eran realizadas siempre en parejas	Su encargado para atentar contra su dignidad, se comunica con él de manera despectiva	Se le asignan las tareas de trabajo el último, con la intención de ignorarlo e incluso hacer que se sienta excluido	Se le descalifica y desacredita delante del resto de sus compañeros, atentando contra su reputación y su imagen	-	Su encargado general Sr. Z se suma al trato despectivo que venía empleando el encargado Sr. G

Tabla 2. Categorías localizadas en la STS de Madrid

Hechos probados constitutivos de acoso			
Hecho 1	Hecho 2	Hecho 3	Hecho 4
En julio del 2000 la Consejera le encomendó realizar tareas de camarero, sirviendo copas a los invitados en las recepciones oficiales realizadas en el área de Turismo	Alguna vez tuvo que suspender sus vacaciones a requerimiento de esta superiora	Con frecuencia por parte de la Consejera se le requería llevar su ropa a la lavandería, ir a pagar el alquiler de su casa, desplazarse a la modista de esta y realizar algún recado de índole particular	Fue cambiado varias veces de mesa y ubicación, con ocasión de remodelación de servicios e instalaciones
Categorías teóricas identificadas			
Categoría 5	-	Categoría 3 y 6	-
Ha sido rebajado en su dignidad personal y profesional asignándole tareas de categoría profesional inferior a la que le corresponde	-	La consejera, con gran desprecio y humillación para el trabajador le asignaba tareas inapropiadas y absurdas como llevar su ropa a lavar, hacer el pago del alquiler de su casa, acudir a su modista y realizar sus recados personales	-

Tabla 3. Categorías localizadas en la STSJ de Madrid

Hechos probados constitutivos de acoso				
Hecho 1	Hecho 2	Hecho 3	Hecho 4	Hecho 5
En enero la empresa modifica el horario de los turnos de trabajo afectando únicamente al de tarde en el que el trabajador prestaba sus servicios, constituyendo una modificación sustancial de condiciones sin fundamento y sin observar los trámites legales al haber variado el horario del turno de tarde	A partir de semana santa se realiza una modificación del sistema de trabajo y rendimiento, siendo de 7 a 8 gerocultores cuando la plantilla debía de ser de 14 trabajadores, por lo que a cada uno le correspondía unos 20 residentes, quedando la carga de trabajo duplicada	En abril se le abre un primer expediente sancionador a causa de una queja de un familiar de un residente de la 3ª planta del que él no se ocupaba al estar en la 1ª planta	En junio se le abre un segundo expediente junto con otros tres trabajadores, habiéndose archivado el de él por encontrarse de baja, cuando además entre sus funciones no se incluye la de realizar registros de ingestas de los residentes	En noviembre se le abre un tercer expediente con advertencia por haberse dirigido de malas formas a la directora por no tener guantes de protección para trabajar
Categorías teóricas identificadas				
-	Categoría 5	Categoría 1	Categoría 1	Categoría 1
-	Se le obliga a atender a una media de 20 residentes, cuya tareas son muy superiores a sus capacidades debido a que se requiere 43 trabajadores y solo había 7, provocándole una sobrecarga de trabajo	Se le acusa injustamente de no haber atendido a un paciente del cual él no se ocupaba, cuyo trabajo bien hecho por el trabajador se critica de manera abusiva	Se critica constantemente el trabajo realizado por el trabajador de forma injusta ya que le culpan de no haber llevado a cabo tareas que no se incluyen entre sus funciones	Abrir un tercer expediente por haberse dirigido de forma inapropiada a la directora por falta de guantes se considera una forma de crítica continua e injusta hacia su desempeño laboral

Tabla 4. Agrupación general de las categorías identificadas

Cat. 1	Cat. 3	Cat. 5	Cat. 6	Cat. 9	Cat. 11	Cat. 12
Sentencia del TSJ del País Vasco						
-	-	Se le exige trabajar solo, asumiendo responsabilidades que requieren el trabajo de dos que exceden de su capacidad	-	Se le encargan tareas de manera tardía, siendo una estrategia para marginar e inducir en él un sentimiento de exclusión	Se usan gestos despectivos tanto por parte de su encargado como por el encargado general	Se le ridiculiza delante del resto con la intención de perjudicar su imagen y su reputación
Sentencia del TS de Madrid						
-	Se ve obligado a realizar tareas humillantes como llevar la ropa a lavar o la ropa a la modista	Se le asignan tareas de camareros, siendo inferiores a su categoría profesional	Se le adjudican tareas totalmente absurda e inútiles, tales como hacer recados personales	-	-	-
Sentencia del TSJ de Madrid						
Le abren tres expedientes disciplinarios por motivos falsos	-	Queda su carga de trabajo duplicada, sobrepasando las capacidades del trabajador	-	-	-	-

Tabla 5. Agrupación general de las dimensiones identificadas

Suceso desencadenador	Estigmatización	Intervención	Aislamiento	Salida de la empresa
Sentencia del TSJ del País Vasco				
Se intuye que el detonante fue el hecho de que el demandante y otros trabajadores relataron en mayo de 2002 ante la Fundación irregularidades de la empresa en relación con actividades formativas	Se le asignaba la limpieza de bloques en solitario siendo una tarea que debía realizarse por parejas. Se le trataba despectivamente, se le asignaba el trabajo el último y se hablaba mal de él delante del resto para minar o dañar su imagen o credibilidad	La empresa consiente la situación en tanto que no puede alegar el desconocimiento de la actuación de tal conducta y sus consecuencias	Algunas de las conductas fueron cometidas incluso también por el encargado general, lo que evidencia que la empresa conocía la situación, permitiendo que sucediera	El trabajador decide abandonar su lugar de trabajo, por lo que solicita la extinción de su contrato mediante el art 50 ET. Además, se estima la indemnización por daños y perjuicios morales ocasionados
Sentencia del TS de Madrid				
-	En alguna ocasión tuvo que suspender sus vacaciones por órdenes de la superiora, además de que le obligaba a realizar tareas de camarero	-	Recurrentemente se le asignan recados personales por parte de la consejera y varias veces se le cambió de mesa y ubicación	Se extingue el contrato a instancias del trabajador, acompañada de una indemnización adicional por daños y perjuicios
Sentencia del TSJ de Madrid				
-	Se ataca su capacidad para desempeñar su trabajo de manera apropiada al ser sometido a una presión de carga laboral 4 veces mayor de lo que sería lo adecuado	La empresa procedió a cubrir paulatinamente las bajas existentes y están casi cubiertas, habiendo disminuido la carga de trabajo	Se dan tres situaciones de acoso mediante críticas a su trabajo reflejadas en 3 expedientes sancionadores por infracciones no cometidas	El trabajador demanda a la empresa solicitando la extinción de su contrato de trabajo al no poder soportar el estrés al que estaba sometido