

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

1 INTRODUCCION.

EL término mobbing fue introducido en la Etología por Konrand Lorenz²⁰ para designar la conducta de hostigamiento que llevan a cabo animales, que viven en sociedad, contra aquellos animales de presa que representan para ellos una amenaza (son sus depredadores). En 1984 lo retomó Heinz Leymann para referirse a "aquella situación comunicativa en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo".

Como característica del mobbing se señalan su carácter de violencia psicológica (manipulación de la comunicación, de la reputación, del trabajo y un trato laboral desigual y discriminatorio), ejercida de manera reiterada y prolongada en el tiempo, con la intencionalidad de sacar a la víctima de su lugar de trabajo. Todo lo cual termina teniendo unos efectos sobre la víctima.

Como circunstancias favorecedoras se señalan (M. Fidalgo Vega¹⁶) la deficiente organización del trabajo, falta de interés de los superiores, existencia de múltiples jerarquías, excesiva carga de trabajo, indefinición de rol, dirección autoritaria con actitudes contrarias a la innovación. Otra tendencia se centra en el análisis de la personalidad de los agentes implicados (acosador y acosado).

Quien se haya acercado al tratamiento que se hace en los diferentes estudios sobre el fenómeno del mobbing, habrá comprobado la gran dispersión de metodologías de terminología y opiniones existentes sobre el tema. En general se echa en falta un cuerpo teórico que dé sentido y explique la casuística de los hechos que describen, sin tener que recurrir, como se termina haciendo, a las opiniones, a anécdotas o a explicaciones simplistas (los valores positivos de la víctima y el carácter perverso del acosador).

Para la comprensión de cualquier fenómeno es fundamental la correcta interpretación de su presentación y, para ello, se precisa de instrumentos de observación, dentro de los cuales, es básico el cuerpo teórico con el que nos enfrentamos a la interpretación y análisis del mismo.

Si partimos de la consideración del acoso como una conducta que pertenece a un sujeto en interacción con otro, con el que mantiene una relación de conflicto, se puede aplicar los elementos de análisis que aportan tanto la teoría del sujeto (Castilla del Pinos¹⁰) como los instrumentos de la teoría de la comunicación humana (Watzlawick³⁷, Bateson⁵, etc.) y la teoría de la resolución de conflictos. Desde estos planteamientos es posible explicar la dinámica del mobbing y comprender las motivaciones de las partes con lo que podemos contribuir a la clarificación de los términos a emplear, argumentar su empleo, analizar el proceso de acoso en el contexto laboral y a la resolución del conflicto de manera pacífica, todo ello desde una perspectiva sistémica: los protagonistas de la interacción, el proceso de acoso, el contexto laboral (organización, relaciones sociales, etc).

Para ello, tras la exposición de los problemas que se presentan con el modelo y la metodología que suele emplearse para el análisis del fenómeno, se realiza un análisis que parte del acoso como una conducta dirigida a eliminar al otro como rival en un conflicto de intereses, que se produce en el medio laboral. A partir del cual se formula una propuesta de intervención para prevenirlo.

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

2 PROBLEMAS QUE SE DERIVAN

2.1 PROLIFERACIÓN DE TÉRMINOS PARA DESIGNAR EL FENÓMENO.

Lo primero que llama la atención es la multitud de términos que se emplean para referirse a ese fenómeno. En inglés se emplean términos diferentes para designar procesos similares, pero que tienen lugar en ámbitos distintos. Así se suele emplear el término **mobbing** para designar el acoso en el medio laboral, pero si el acoso es descendente (de un superior a un trabajador situado en un rango inferior) puede usarse el término **bossing**, cuando el medio es el escolar se emplea el término **bullying**.

En español, se usa una multitud de términos, pero sin que guarden relación ni con el contexto en el que tiene lugar la agresión ni con el procedimiento de coacción. Parece más una opción por gusto personal o ideológico de quien usa el término, que la descripción de una realidad distinta. Así se viene usando, según los autores, los términos: acoso psicológico, acoso moral (Marie f. Hirigoyen¹⁹), acoso laboral (Aramendi), acoso psicológico en el trabajo, acoso moral laboral, hostigamiento psicológico en el trabajo (F. Martín Daza y J. Pérez Bilbao), acoso institucional (J.L. González de Rivera), psicoterror laboral (I. Piñuel y Zabala).

2.2 SIMPLIFICACIÓN DEL PROCESO Y DE LOS DINAMISMOS

La mayoría de los trabajos consultados sobre Mobbing muestran una gran carencia de modelo epistemológico en el que sustentan su análisis. En general se limitan a realizar un análisis descriptivo y secuencial, limitándose a recopilar observaciones sin extraer conclusiones. Sin profundizar en la dinámica del proceso de acoso, no se analizan las interacciones entre sujetos, sin aportar instrumentos de objetivación que se sustituyen por juicios de valor, juicios morales u opiniones personales. La explicación del fenómeno es simplista: un perverso que agrede al más cualificado, "brillante, competente, inteligente creativo, con cualidades de empatía, envidiable" (I. Piñuel³¹). Todo ello está impidiendo que se puedan extraer instrumentos para una intervención práctica eficaz.

2.3 CONSECUENCIAS PARA LA VÍCTIMA

La literatura consultada se caracteriza por enumerar una serie de signos, síntomas y patologías, en general agrupados por criterios de nivel (físicos, psíquicos, psicosomáticos, etc.) o por la función alterada (cognitivos, trastornos del sueño, tensión muscular, en relación con sistema nervioso autónomo, psicosomáticos, etc) (H. Leymann). Algunos autores esos mismos listados los estructuran por criterios cronológicos de aparición (Romera Romero³⁴). En general no se organizan en síndromes ni en cuadros clínicos.

2.4 EL DIAGNÓSTICO DE ACOSO.

Uno de los problemas más difíciles de resolver. Son más fáciles de diagnosticar las consecuencias del acoso que para la salud de la víctima, que el diagnóstico del acoso en sí o la relación causa efecto entre la situación y las consecuencias. En primer lugar porque al tratarse de relaciones humanas intervienen factores psicológicos y subjetivos difíciles de objetivar, pero también por la carencia de instrumentos conceptuales y de diagnóstico para hacer objetivos los comportamientos que constituyen el mobbing. El primer instrumento para el diagnóstico lo propuso el propio Leymann (1990): Leymann

2

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) que consta de 45 preguntas agrupadas en cinco bloques.

Se diagnostica mobbing en el momento en que se identifique una situación que se repitan de manera frecuente (al menos una vez por semana) y mantenida en el tiempo (durante seis meses). A Este cuestionario se le ha criticado que adolece de sistematización. Por ello se le han realizado modificaciones, así la propuesta de clasificación de conductas acosadoras realizadas por Zapf, Knorz y Kulia 1996, que clasifican las conductas acosadoras (los mismos 45 ítems de Leymann) en seis grupos (Martín Daza y Pérez Bilbao²³).

En España González de Rivera 2003 (citado en OSALAN) ha elaborado una lista de 60 ítem a partir de LIPT, incorporando 15 situaciones más. Lo positivo de su propuesta es que introduce una escala del 0 al 4 para que el sujeto pondere su situación personal y que, con este cuestionario, pretende identificar patrones de conducta de acoso, no el diagnóstico de mobbing.

Estos cuestionarios tienen poca especificidad, por lo que poseen más valor para establecer la prevalencia de los patrones y estrategias de acoso, que el diagnosticar acoso, cuya objetivación como Mobbing se ha de realizar por otros medios.

Para diagnosticar acoso se precisa además de los resultados del cuestionario, "la intencionalidad de destrucción psíquica del acosado" (Comité de expertos de la UE 2001, I. Piñuel, J. Romera R.).

En el diagnóstico concreto del mobbing se realiza, al final, en un individuo, a partir de las consecuencias que tiene sobre su salud. Para lo que se recurre a los test dirigidos a explorar la sintomatología psicosomática generada por procesos estresantes, como el test de salud total de Langner-Amiel o el cuestionario general de salud de Goldberg .

2.5 PREVALENCIA.

Precisamente por la dificultad de diagnóstico de mobbing, no deja de ser sorprendente la escalada que se viene produciendo en cuanto a la prevalencia de este fenómeno. En el año 1992 Leymann detectó una prevalencia del 3.5% entre los trabajadores suecos, en 1995 el porcentaje era del 8%. En 2000 la tercera encuesta europea sobre condiciones de trabajo de la fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo señalaba que el 9% de los trabajadores europeos informaba que durante el año 2000 sufrieron acoso en el trabajo. En España las cifras varían desde un 5%, (Jornadas sobre mobbing, Barcelona, 28 de Septiembre de 2000) hasta el 11% del estudio de la Universidad de Alcalá de Henares (I. Piñuel) del año 2001. Según la Asociación Nacional de Entidades Preventivas Acreditadas (ANEP) afecta a un 10% de los trabajadores. En el 2004 la encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del INSHT, afectaba al 4.5%. Si bien el último barómetro Cisneros (I. Piñuel y Z) habla del 15%, aunque podría afectar a un 33% de los trabajadores (I. Zabala, informe Cisneros II. En diario Médico.com, y en el V informe Cisneros, en ABC del 18 de junio de 2004). Esta situación, ha llevado a poner en cuestión el método de diagnóstico del acoso, a sospechar de la fiabilidad de las encuestas empleadas (Velázquez Livia³⁶) y de la trivialización y vanalización del fenómeno, cuando no un tratamiento sensacionalista del problema.

2.6 EL TRATAMIENTO DEL ACOSO

Las **propuestas de tratamiento** suelen ser individuales, para ello el acosado ha debido tomar conciencia y pedir ayuda, en alguno de los dos ámbitos: "Interno

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

(compañeros, comité de seguridad y salud, dirección de la empresa) o externo al trabajo: pedir la baja al médico de atención primaria, pedir ayuda psicológica o psiquiátrica, denunciar ante magistratura de trabajo o ante los tribunales de justicia." (J. Romera). El tratamiento del mobbing termina siendo el tratamiento de las consecuencias del mobbing. El problema se termina circunscribiendo a la víctima, a la que se le trata de sus enfermedades.

El apoyo psicológico consisten básicamente en enseñar a la víctima a "identificar el problema, enseñarle a manejarlo, elaborar respuestas y superar el problema" (31) o, desde la psiquiatría: "mantener la calma, minimizar el daño, comprender la situación, definir un plan de actuación y actuar, no reaccionar." (González de Rivera, citado por Francisco Revuelta³³)

Como **medidas de prevención** se proponen **actuar sobre la víctima** potenciando aquellos aspectos en los que muestra debilidad o características propiciatorias: "Desarrollo de la autoestima, Control de la ansiedad, Adecuación de las metas vitales, Potenciar las habilidades personales y sociales, Desarrollo de la asertividad." (Fco. Revuelta Pérez). Otros (Trude Ausfelder⁴) hacen **recomendaciones a la víctima** para: "1. Prevenir el acoso a tiempo, 2. Como defenderse del acoso, 3. Cómo reaccionar ante el acoso, 4. Como elaborar un diario de acoso y 5. Qué se puede hacer como compañero para afrontar una situación de acoso."

Desde la prevención colectiva de las conductas de acoso se propone (M.F Irigoyen¹⁹) un plan de acción en cuatro etapas: "1. De información y sensibilización sobre como se llega a una situación de acoso. 2. Formar a especialistas: equipo medico, delegados sindicales o personas benévolas. 3. Formación de directores de recursos humanos y 4. Redacción de una carta social en la que se recoja las disposiciones sobre acoso y que se prevea que los falsos alegatos hay que castigarlos."

Las propuestas preventivas que pretenden establecer procedimientos para la detección precoz del mobbing, y pautas de conducta en la empresa para erradicar las conductas de acoso, se encuentran con la dificultad derivada de la resistencia de las organizaciones para cambiar sus códigos de conductas, para aceptar límites a los estilos de dirección y hay que enfrentarse al espíritu de empresa.

2.7 VICTIMIZACION DE LA VÍCTIMA

Las concepciones del acosado como sujeto cuasi angelical, víctima de la maldad perversa del acosador, le deja en un papel de sujeto paciente y al medio laboral descargado de responsabilidad. Dejando en el acosado la búsqueda y control de pruebas de cara al pleito final con los acosadores. El tratamiento que se le ofrece es también individual (autoayuda) y sintomático. No se trata ni modifica su situación de trabajo (si no es retirándole del medio mediante bajas), por lo que el acosado termina siendo el problema (el absentista, el neurótico, etc.), M.F. Irigoyen señala el peligro de psiquiatrizar un problema social y que la víctima sufra un proceso de victimización por aquellos que pretenden ayudarla (pag, 259).

2.8 DIFICULTAD DE TIPIFICAR EL ACOSO Y SUS CONSECUENCIAS EN LA LEGISLACIÓN LABORAL.

La legislación española, como en otros países, carece de un concepto legal de acoso. En ninguno de sus cuatro órdenes: penal, administrativo, civil ni social, lo presenta. Esto no significa que no haya instrumentos legales para poder actuar en los casos de mobbing, pero sí que conlleva una serie de dificultades y requiere de una labor para

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

dilucidar la tipificación jurídica de acoso, la identificación del precepto legal vulnerado y resolver las consecuencias legales de la vulneración, las sanciones, compensaciones, etc. Desde el **punto de vista jurídico** la modalidad de mobbing descendente, por motivos laborales, está bien caracterizada y es fácilmente identificable, las sentencias favorables en su mayoría corresponden a esta modalidad. Los juristas (Pablo Aramendi,) proponen utilizar el concepto jurídico de ACOSO LABORAL, frente al denominado acoso moral, para referirse a "episodios en los que el empresario, saltándose la legalidad, hostiga al trabajador buscando beneficios para la empresa... decisiones que pretenden hacer imposible la vida del trabajador para intentar que ceda determinados derechos o indemnizaciones". De este concepto quedan excluidos los supuestos de acoso entre iguales y, el menos frecuente acoso vertical ascendente. Esto es así según M. Velázquez Livia³⁶, además de por la ausencia de legislación específica, por los requisitos que se le exigen a una situación para ser tipificada de mobbing, que no son otras que las derivadas de la definición realizada por Leymann: **Los actores** del acoso han de mantener una relación laboral, el **ámbito**, del acoso laboral tiene lugar en el trabajo, "en el marco de las relaciones laborales", siempre desigual con diferencias jerárquicas. El acosador ha de ser el empresario o persona interpuesta. Para que un grupo sea considerado acosador se exige "unidad de acción y de fines". Tampoco lo sería la "conducta arbitraria de un encargado", aunque si sea un factor de riesgo psicosocial.

El **ataque** ha de ser de "violencia psicológica extrema y constante", un proceso continuado en el tiempo. La **violencia ha de ser psicológica**, no física, ha de ser una "conducta objetivable... además ha de ser arbitraria e injusta".

La finalidad del agresor, se dice, desde Leymann, que la intención del acosador es que la víctima abandone su trabajo. Según esa perspectiva jurídica, nunca se puede hablar de intención de acoso cuando la finalidad es el aumento de la productividad. Cuando la motivación del acoso es la patología psíquica del acosador, pudiera darse que este no fuera responsable jurídicamente del acoso y sí la empresa, por su deber de prevenir y vigilar.

La Producción de daño a la salud de la víctima es exigida por algunos para establecer que hay mobbing.

Desde el punto de vista de la inspección de trabajo (ver Velázquez Livia³⁶), el Criterio técnico 34/2003 de la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre mobbing, señala que la postura tradicional de la inspección es la de considerar el acoso como infracción por incumplimiento de derechos básicos Constitución Española (CE); Estatuto de los Trabajadores (ET). Analiza si le es de aplicación lo dispuesto en la LPRL, recoge la jurisprudencia que considera el acoso como causa de accidente laboral. Al final hace unas consideraciones que le llevan a descartar el encaje del acoso en la legislación preventiva excepto en lo dispuesto en el art. 25 de la LPRL. Se trata pues, de un tema que jurídicamente no se encuentra cerrado.

3 PROPUESTA DE ANÁLISIS.

Lo primero que deberíamos clarificar es la terminología usada, la cual no debería quedar sujeta a los gustos o apetencias de unos o de otros, sino en función del objeto que queremos designar. Por ello es fundamental una buena conceptualización del fenómeno que hemos de nombrar. Es preciso analizar si existe un patrón de desarrollo de dicho fenómeno, si presenta cambios en función del contexto en el que se produce: medio laboral, escolar o de ocio. A continuación deberíamos poder extraer lo que de

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

común presenta el acoso en esos contextos distintos, observar y extraer las consecuencias para la víctima, los instrumentos que usa el acosador, las características de los actores, las motivaciones que lo sustentan, analizar la dinámica del proceso de hostigamiento y el papel del contexto social en el que se produce: análisis de la situación en la que se produce el acoso.

3.1 TERMINO A EMPLEAR.

La traducción que se haga de la palabra Mobbing ha de ser lo suficientemente abierta (pero única) como para que abarque a todas las distintas situaciones y formas en las que se produce el acoso, independientemente del ámbito o el contexto en el que se produzca. De todos los términos empleados habría que descartar aquellos que son improcedentes. Es el caso del término **psicoterror**, por su clara intención sensacionalista, más pendiente de las repercusiones mediáticas que de intentar comprender el fenómeno que nos ocupa.

Los términos más apropiados para traducir mobbing son los de **acoso** y **hostigamiento**. Este último, posee unas connotaciones de molestia, de importunar con la intención de hacer saltar, que no coincidiría con las intenciones del acosador, que pretende la retirada y derrota del acosado. El término cuyo uso está más extendido es el de **acoso**. En principio el nombre del fenómeno no debería llevar otra calificación a no ser que por el lugar en el que se produce interese significarlo (acoso laboral, acoso escolar, etc.), o por las características de las acciones o estrategias utilizadas para efectuar el acoso: **acoso psicológico**, acoso descendente, etc. O porque esa aclaración tenga importancia para la comprensión de la conducta de acoso. El término **acoso moral**, es inapropiado (López G. Silva²¹) ya que no todo acoso se dirige a atacar los valores morales de la víctima. Tal como lo emplea M.F. Hirigoyen el término moral es sinónimo de "entusiasmo, optimismo, estado de ánimo" (Alberto Hidalgo Tuñón) motivación, ganas de emprender una acción, cuya pérdida puede ser una consecuencia del acoso en la víctima.

3.2 EL ACOSO COMO CONDUCTA

El acoso es una **conducta**, entendida como "el conjunto de acciones de un sujeto, en respuesta a una situación determinada, dirigida a la consecución de un fin" (C.C. del Pino¹⁰). Tres conceptos son básicos en esta definición: la existencia de un sujeto de la conducta, la intencionalidad de toda conducta y la conducta como respuesta a una situación. Desde nuestro punto de vista la situación a la que responde la conducta de acoso es una situación de **conflicto**, considerado como " pugna entre personas o grupos interdependientes, con objetivos incompatibles o al menos con percepciones incompatibles de esos objetivos" (R. Grasa¹⁸). La situación de conflicto desencadena el mecanismo fisiológico que llamamos **estrés**, que aparece como respuesta a una situación de tensión, generada por estímulos externos o internos al propio sujeto. Genera una respuesta del organismo físico emocional mediada por un doble mecanismo, de un lado por una activación hormonal (eje hipofisoadrenal) de la producción de glucocorticoides y por otro por activación del sistema nervioso vegetativo (noradrenérgico) que genera una tensión que prepara al organismos para la acción: la **agresividad**, un mecanismo natural que se genera ante situaciones de conflicto (K. Lorenz, CC del Pino). El otro nivel, mediado por el sistema nervioso simpático, es el psicológico correspondiente a la percepción de esa situación. La vivencia del estrés por parte del sujeto (contenidos psicológicos) es la **ansiedad**. Es

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

un estado normal, necesaria para mantener el estado de alerta y que el sujeto necesita transformar en conducta (de evitación, de ataque, de huida, etc.). Lo patológico de la ansiedad deriva de su intensidad o su prolongación en el tiempo sin su transformación en acción asertiva (conducta eficaz). En el nivel físico-emocional el organismo da una respuesta refleja, neurológica y humoral. Desde el nivel psicológico, la respuesta es conductual: La **violencia**, que es el ejercicio de la agresividad. La socialización del individuo conlleva también la **socialización** de la violencia, lo que significa que se aprende a expresar la agresividad, mediante la incorporación de **valores de conducta**, de actitudes, que son compartidos por los miembros de la sociedad (normas morales), la internalización de las normas morales constituye los principios éticos del sujeto. En la conducta se expresan los tres niveles del sujeto (Castilla del Pino¹⁰) referidos: el nivel pulsional o del deseo, el emotivo (sería el ello de Freud), la agresividad. El nivel pático o moral referido a la asunción normativa, de los valores sociales (correspondería al superyo de Freud), los citados valores de conducta. El nivel discursivo lógico, de la consciencia que se rige por el principio de realidad (el yo para Freud), que elabora la propuesta de conducta atendiendo tanto a las necesidades internas, como a las circunstancias externas.

La comprensión de la conducta exige que atendamos el marco en el que tiene lugar, el **contexto**. Con los condicionantes sociales citados y con sus normas actúa como modulador y limitante de la conducta. Hoy, en nuestro medio, la violencia física está vetada en las relaciones interpersonales y puede ser perseguida judicialmente. Socialmente se aceptan formas vicariantes de violencia, formas atenuadas (violencia psicológica, indirecta, etc) para solucionar conflictos y conseguir los propios objetivos o intereses sobre el otro.

En general el acoso es una agresión, contextualizada. Esto explica que el acoso en otros medios, como el educativo, entre el alumnado, llegue hasta la agresión física. Si se da acoso en el medio laboral es porque, hasta ahora, puede darse y quien acosa lo hace en los límites que le permite el entorno laboral en el que se mueve.

Los fines de la conducta de acoso son los objetivos que persigue el sujeto de la misma: la neutralización del acosado como competidor. El deseo último (pulsional) del sujeto es acabar con el rival, su destrucción si hace falta para conseguir el objeto de la disputa. Dependiendo del contexto (sentido de realidad) y de las normas sociales que rijan en él, de los valores éticos del acosador (nivel pático) y del papel que juegue el acosado, esa destrucción será real (ejerce violencia), será fantástica (sólo en la mente del sujeto se produce la agresión) o se ejerce una violencia tolerable por el contexto (violencia psicológica): se difama, se critica, se presiona, etc.

El acoso en sí no es una enfermedad, pero tiene unas **Consecuencias**, para la víctima, en un primer momento la sintomatología es la de un cuadro típico de **estrés agudo**, la cronificación de la situación de acoso, sin que el sujeto pueda disponer de recursos para salir de la misma, lleva a que el estrés se cronifique y aparecen los síntomas de **estrés crónico** que son síntomas psicosomáticos de un cuadro de fatiga crónica. Dependiendo de las características psíquicas y de la estructura de la identidad del acosado, aparecerán síntomas de tensión y angustia que, en sujetos con tendencia a autoinculparse, ira dando paso a un cuadro depresivo.

3.3 LA COMUNICACIÓN EN EL ACOSO.

En la definición de Leymann el acoso es definido como una "situación comunicativa que amenaza con infligir graves perjuicios". La conducta de acoso es interacción,

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

comunicación con el otro. A la vez, como todo conflicto, el acoso conlleva un problema de comunicación con el otro. El acoso se puede analizar desde ese doble aspecto comunicativo, de un lado el análisis de la comunicación en el acoso, y de otro desde la situación comunicativa distorsionada generada por el conflicto que genera el acoso. En definitiva, lo que de comunicación poseen las hostilidades y las distorsiones de comunicación que generan.

El proceso de comunicación parte de la existencia de un emisor, un receptor, un mensaje y un medio a través del cual se emite el mensaje (Castilla del Pino^{10,8}).

$$S_E \leftrightarrow S_R$$

m

S_E = Emisor
S_R = Receptor
m = Mensaje

fig. 1

Desde el punto de vista de la comunicación la conducta de acoso es un mensaje (m) para el acosado, pero también es una propuesta de relación o metamensaje (mM). En tanto que mensaje, lo que dice, el acoso es observable, y constatable. Sobre él, el receptor realiza juicios de realidad. En cuanto a su intención, y motivación, no son observables, son interpretables e inferibles por el receptor. La interpretación corresponde al receptor que la infiere de la experiencia comunicativa con el sujeto (esa interpretación es un juicio de intenciones).

C

$$S \leftrightarrow S'$$

mM

S = Sujeto
S' = Sujeto receptor
mM = Metamensaje
C = Conducta

Figura 2

En la medida en que el proceso comunicativo no está viciado, es decir, en la medida en que cumple con el presupuesto de veracidad que rige toda comunicación, esperamos que nos digan la verdad (Castilla del Pino^{8,11}). Toda relación requiere de la confianza mutua que se va confirmando, o no, en el proceso comunicativo. La relación va cambiando en función de la confirmación o no de la confianza depositada al inicio de la misma. Se va profundizando en la confianza o en la desconfianza.

Como característica de la situación de comunicación en el acoso, acosador y acosado no se encuentran en el mismo nivel o estatus comunicativo, se trata de una relación asimétrica. El acosador ocupa una posición de dominación con respecto al acosado, situación que puede venir dada por su número (el acosador pertenece a un grupo dominante), reconocimiento social, antigüedad en la empresa, conocimiento de la estructura y valores de la empresa o posición jerárquica dominante.

Como toda conducta el acoso es predicado del sujeto, dice del acosador, de sus deseos, sus temores, sus valores, de sus habilidades, etc. La comprensión de la conducta lleva a explicar las motivaciones del sujeto. Razón por la que el acosador niega la existencia del conflicto origen de su conducta de acoso, cuando no puede negar el conflicto, oculta y desplaza la intención o la camufla en objetivos lícitos: el rendimiento, la consecución de metas, etc. Finalmente procura impedir al acosado indagar sobre sus intenciones. De donde la dificultad del acosado para interpretar el

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

sentido de la conducta del acosador. El acosado precisa confirmar en sucesivas interacciones la hipótesis de que está siendo víctima de acoso (confianza/desconfianza, sospecha, suspicacia, paranoia, ver C.C. del Pino¹¹). Para la comprensión de la conducta es preciso atender al contexto en el que tiene lugar, como se ha dicho, el acoso es una conducta contextualizada, está sujeta a las reglas del contexto laboral.



Fig. 3

Ante el conflicto el acosador usa patrones característicos de la comunicación paradójica, situación comunicativa basada en la ambigüedad de la conducta, porque como se ha dicho tiene varias lecturas, en la que el receptor de un mensaje no puede saber su significación al existir una contradicción entre el mensaje y el metamensaje: muestra contradicción entre la intención del mensaje y la del metamensaje, el sujeto queda en la incertidumbre. No puede salir de la

incertidumbre porque no se le permite hablar sobre la comunicación, no se le responde a la aclaración que pida o porque se le aísla sin posibilidad de comunicarse o se le niega la comunicación (no se le permite salir de la ambigüedad). Si la comunicación paradójica es reiterada, sucede que la interpretación de los mensajes (y metamensajes), le resulta cada vez más difícil, y se encuentra con mayor dificultad para saber cómo responder a las propuestas que se le hacen. A esta situación comunicativa se le conoce como **doblo vínculo**. El sujeto no puede salir de la incertidumbre frente a la conducta del otro. No sabe a qué atenerse: desconfía de su interpretación (no sabe si es la correcta o no), si opta por buscar un el sentido oculto al margen del mensaje y del metamensaje, puede terminar paranoide, si se atiene a la literalidad del mensaje, renunciando a la interpretación le lleva a la hebefrenia y si opta por ignorar, renunciar a toda interpretación, a la catatonía (Bateson⁵, Watzlawick³⁷). Todo ello en una situación en la que no puede abandonar el contexto (lo que sucede en el medio laboral).

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

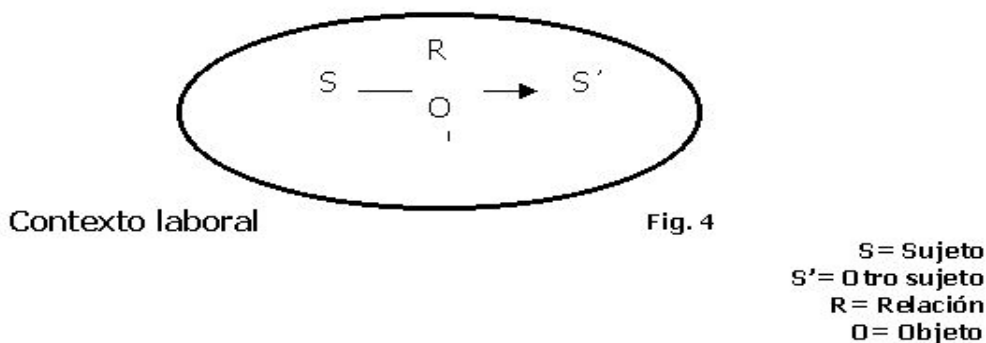
3.4 ACOSO COMO CONFLICTO

El conflicto es consustancial con el ser humano (H. Leymann y R. Grasa), como expresión de la competencia de dos partes por un objeto. La estructura básica del conflicto es el poder, presente en toda relación social. Todo miembro de una interacción pugna con la otra parte hasta alcanzar sus objetivos. Fruto de esa interacción va construyendo la imagen de sí, su identidad y su posición en la relación (va alcanzando un estatus en la relación). El resultado obtenido será más o menos del gusto del sujeto, se conformará o no con el estatus conseguido en función de que responda o no a sus expectativas y a la imagen que de sí posee el sujeto.

En todo conflicto se puede distinguir las **partes** en conflicto, que son los **sujetos** que interaccionan, unidos por una **relación** conflictiva, de competencia por un **objeto** en una situación de interdependencia (figura 4). El **contexto** enmarca la situación comunicativa y marca los límites de lo permitido y de lo prohibido para conseguir los objetivos.

El acoso laboral es una conducta, expresión de un **conflicto** entre dos **sujetos**, que compiten por un **objeto** en un **contexto laboral**.

En el acoso hay un **sujeto agresor**, un **objeto** por el cual se provoca la agresión y un **sujeto agredido**. La finalidad u objetivo del acoso es la posesión del objeto, para lo que se busca la eliminación del otro como competidor:



En toda interacción se pone en juego toda la identidad global del sujeto (su inteligencia, sus valores, su físico y su identidad sexual). De la eficacia para conseguir los fines propuestos de la conducta desarrollada, percibirá el acierto o no de la hipótesis que se había formulado. De la respuesta del otro, la aceptación o no de la propuesta de relación que llevaba implícita su conducta, se reafirma o se cuestiona. Toda relación es conflictiva

Entre los agentes del conflicto, el **acosador** puede ser un sujeto solo o un grupo, podemos encontrar al propio empresario o persona interpuesta a fin de conseguir objetivos empresariales no lícitos. Puede ser de un superior jerárquico o de compañeros del mismo nivel, pero siempre ocupan una posición de dominación en la relación. El **acosado** siempre está aislado. Puede darse que se acose a otros, incluso a la par, pero cada uno vive el problema solo. **El Objeto** del acoso es el motivo por el cual el sujeto desarrolla una conducta de acoso. Este objeto puede ser tanto interno

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

(intrapersonal), de la vida íntima del sujeto, (por defensa de su identidad cuestionada en la relación con el otro) como externo (interpersonal) por motivos empresariales o por un objeto externo (puesto de trabajo, liderazgo, etc).

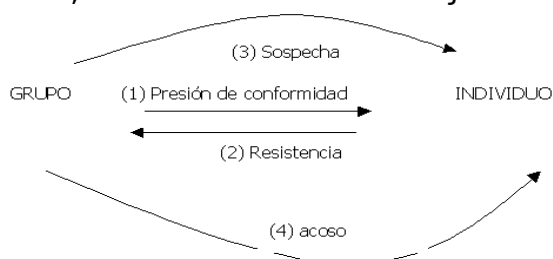
3.5 EL ACOSO EN GRUPO.

En toda organización terminan configurándose grupos informales. En el grupo el individuo encuentra satisfacción a sus necesidades biológicas, psicológicas y sociales (encuentra identidad). De tal manera que el sujeto se va construyendo a partir de la imagen que recibe devuelta de su grupo. Los distintos grupos por los que ha ido pasando han ido modelándole como sujeto (Mucchielli²⁵).

Para comprender la conducta de grupo es preciso tener en cuenta el concepto de "**presión de conformidad**", entendido como la exigencia de todo el grupo sobre sus miembros para que acepten sus valores, ideales, conductas, estatus, procedimientos, etc. Mediante esta presión, se va configurando el "**clima psicológico del grupo**". La aceptación de esta presión por parte del individuo está favorecida por dos factores psicológicos: "**la necesidad de aprobación**" (todos necesitamos que se nos acepte como somos, que se nos valore, que se nos confirme como sujeto) y la "**necesidad de certidumbre**": necesidad de compartir nuestras opiniones (Mucchielli²⁵) y reafirmar nuestras percepciones de la realidad (Watzlawick³⁷ ¿Es real la realidad?).

Por ello, independientemente del papel del resto de compañeros como acólitos y colaboradores en el acoso de la organización o del acoso individual, en ocasiones el acoso no procede de una sola persona sino que es un grupo el que acosa a un individuo. Esto sucede cuando todo el grupo se siente amenazado o cuestionado porque el acosado representa un riesgo para las pautas de conducta, los valores, o para los intereses del grupo, y es acosado (atacado, aislado, marginado, difamado, discriminado), a fin de neutralizarlo como rival, para mantener su homeostasis interna o el estatus conseguido dentro de la empresa como grupo de poder. El acosado puede ser un extraño al grupo, o un miembro de un grupo rival, o alguien que, habiendo sido del grupo dejó de serlo o aún perteneciendo al grupo, por ser disidente del mismo. El acosado siempre se resiste a la presión de conformidad, ya sea porque cuestiona los del grupo o porque tiene los valores de otro grupo. (Figura 5)

El tratarse de grupos informales no hace falta el acuerdo explícito para realizar el ataque, la resolución de conflictos se hace en el grupo de acuerdo a su cultura, sus valores, actitudes, ideales, etc. A veces, basta con que el líder del grupo agrede a un sujeto (lo marque como víctima) para que todo el grupo reaccione aislándole, atacándole, marginándole, en definitiva acosando al sujeto.



EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

Figura 5

3.6 DINAMICA DEL PROCESO DE ACOSO.

El comienzo tiene lugar en el acosador a partir de la percepción de una situación de **conflicto**, que se inicia por un estímulo, que no es otro que la interacción con el futuro acosado. El acosador se encuentra en una situación de conflicto que lo estresa. El cuestionamiento del acosador no tiene por que ser necesariamente por asuntos laborales o de empresa, puede ser su propia identidad la cuestionada. El sujeto acosado, humilla o cuestiona al acosador lo quiera o no. La competición con el acosado puede ser por un **objeto** externo que le disputa, o interno como el cuestionamiento de sus valores o identidad o por el riesgo de perder su estatus, puesto o poder. A veces es el estilo de vida del acosado, su color, sus valores, su sexo, sus creencias, etc, lo que provoca la herida (narcisista) del acosador.

Todo cuestionamiento puede llevar a una crisis de identidad, que es vivida como agresión. La **agresión** o la percepción de un riesgo de agresión ya sea física, intelectual o afectiva, a cualquier esfera de la identidad del sujeto se transforma en alarma que le hace prepararse para la defensa.

Esto le genera agresividad, deseo de eliminación del otro que, desde su percepción, representa un peligro para sus intereses. El sujeto puede optar por reprimir su agresividad, o desarrollar una conducta violenta. En este caso puede ser una violencia psicológica o física, lo que condiciona que se opte por una u otra es la situación (tanto el contexto externo como el interno). Desde esa situación elabora una conducta que le lleve a conseguir sus fines.

El conflicto puede ser latente o ser expresado. En una situación de **acoso** el acosador niega la existencia **del conflicto**. De expresarse el conflicto, de plantearse el conflicto real, los verdaderos motivos que tiene el acosador para atacar a la víctima (su envidia, sus miedos, etc.), el acosador quedaría descubierto ante la comunidad. Un segundo interés es que, de conocerse los verdaderos motivos del conflicto, el acosado podría defenderse, podría responder a las agresiones, competir abiertamente por el objeto y el conflicto se podría solucionar, y no siempre a favor del acosador.

El objetivo del acoso es la **intención** del acosador, la neutralización del otro, a fin de que no suponga ningún peligro para la identidad del sujeto ni para sus intereses. Como se ha dicho, el objetivo último es su eliminación. Que se destruya realmente al objeto o no, depende del sujeto: de la moralidad que posea y del sentido de realidad que posea, del contexto: la situación en que se encuentre (no es lo mismo una situación bélica, que una situación laboral). Toda conducta debe ser una conducta adecuada al contexto. Desde esta premisa el acosador va a llevar a cabo una conducta agresiva, pero no de violencia física. Los métodos que va a poner en movimiento son los que él conozca, los que maneja el grupo al que pertenezca. De acuerdo con su experiencia previa, conocimiento del medio, recursos de los que dispone, de sus valores morales personales (ética) y del contexto (moral que rige en el medio laboral, los que el contexto le permita utilizar. La moralidad del sujeto le marcará que cosas de las que se puede hacer se deben hacer o no.

La adecuación al contexto dice del sentido de realidad del sujeto (C.C. del Pino) y de su habilidad para conseguir lo que quiere con el menor riesgo. La adecuación al contexto lleva, por ejemplo, a que, en el medio laboral para dirimir los conflictos de intereses, se empleen mecanismos más sutiles de agresión: el aislamiento de la víctima, la difamación del adversario y la utilización de todos los resortes de poder que la organización permite,

12

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

para neutraliza al rival en todos los frentes: intelectual, el moral y el social. Este hecho es de suma importancia para analizar la responsabilidad de la organización en la génesis y en la prevención del acoso.

La conducta del sujeto acosado, es la derivada de la vivencia de una situación de incertidumbre y de la vivencia de un trato discriminatorio e injusto, en principio, variará en función de su patrón de reacción: si es pasivo dejará que el tiempo pase y el conflicto se disuelva por sí solo. Si es activo intentará enfrentarse a la situación, pero en este caso, ya sea porque se niega la existencia de conflicto y se le remite a sí mismo (él es el que ve problemas donde no los hay), ya sea porque se le imposibilita hablar del tema, ya sea negándole la comunicación, aislándole o impidiéndole que se comunique, o se le niegan los instrumentos para poder tratar los problemas que se le presentan, el sujeto termina inmerso en una situación incertidumbre y de estrés crónico . En contra del sujeto juega el hecho de que no sabe a que se está enfrentando, en principio los motivos de la conducta del acosador parecen laborales, en segundo lugar no sabe si la intención que observa es una apreciación suya, más cuando los demás no parecen darle la importancia que él le ve. En sujetos cuya estructura de identidad prime la proyección se irá instaurando un proceso de sospecha, suspicacia y paranoia.

En aquellos sujetos cuya característica es la pasividad su evolución más probable es hacia la rigidificación, y la catatonía.

3.7 CONSECUENCIAS DEL ACOSO: EL ESTRÉS CRÓNICO.

El acoso laboral es una conducta de agresión crónica, en el ámbito del entorno social de la empresa, caracterizado por un proceso de comunicación hostil que genera una patología, que comprende síntomas físicos (dolores erráticos, problemas digestivos, trastornos del sueño, etc.), problemas psicológicos afectivos (ansiedad, depresión), emocionales (irritabilidad, angustia, etc.) y sociales (alteraciones familiares, pérdida laborales, etc.). Todos ellos característicos de una situación de estrés crónico. Síntomas que son, al final, los que llevan a la víctima a retirarse del medio laboral.

En un primer momento la sintomatología que presenta el acosado es un cuadro típico de **estrés agudo**, que atribuye a sus condiciones laborales. La cronificación de la situación de acoso da paso a síntomas de **estrés crónico** caracterizado por:

síntomas psicósomáticos un cuadro de fatiga crónica: hipertensión, problemas digestivos, respiratorios, cardio-circulatorios y malestar general; derivados de la acción prolongada del sistema nervioso vegetativo sobre los órganos que son activados por su acción para responder al conflicto: Sistema endocrino, Sistema cardiovascular, Sistema respiratorio, Sistema metabólico, Sistema neurológico.

trastorno de ansiedad

La ansiedad es la vivencia por el sujeto de los cambios del organismo que el estrés genera. La ansiedad es la fuente de energía para la elaboración de la conducta para hacer frente a la situación que ha desencadenado el estrés, pone en marcha unas manifestaciones psíquicas, que tienen que ver con las experiencias previas del sujeto, de cómo se ha vivido con anterioridad en situaciones parecidas, de los resultados obtenidos, de la confianza en sí mismo adquirida para resolver problemas de esa índole. A medida que la situación de ansiedad se prolonga en el tiempo sin haber hallado una conducta eficaz para solucionar la situación generadora de la tensión, además de la vivencia de incapacidad (impotencia) para resolver el conflicto y la situación que la genera, se produce:

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

Inquietud e impaciencia, fatigabilidad fácil, dificultad de concentración, irritabilidad, tensión muscular, alteración del sueño; dificultad de conciliarlo, de mantenerlo o no reparador.

Dependiendo de las características psíquicas y de la estructura de la identidad del acosado, aparecerán síntomas de tensión, angustia que, en sujetos con tendencia a autoinculparse ira dando paso a un cuadro depresivo.

La depresión es el trastorno del estado de ánimo más importante. Como enfermedad presenta un cortejo de síntomas:

Tristeza, llanto, hipersensibilidad afectiva, pérdida de interés por los objetos y el medio: perdida del interés sexual.

Aislamiento, ideas de suicidio, incluso suicidio. Irritabilidad, trastornos del sueño (insomnio o hipersomnía), enlentecimiento mental, fatiga, falta de energía.; M.F. Hirigoyen ofrece las cifras de 69% de depresión grave, 7% moderada y 24% leve.

3.8 EL MEDIO LABORAL COMO CONTEXTO DE LA CONDUCTA DE ACOSO.

Se ha hecho referencia a la necesidad de atender al contexto de la interacción para comprender la forma y el sentido de la conducta de acoso. El modelo de sujeto aplicado al trabajador no permite concebirlo como eslabón de una cadena productiva, considerándolo aisladamente, sin contexto social y sin valorar otra dimensión que la de ser fuerza física o como fuerza psíquica de trabajo, y sin otro interés que el económico. Sobre el trabajador inciden las condiciones de trabajo, pero también sus condiciones de vida (figura 6). El mundo laboral es un contexto al que el ser humano se ve obligado a acceder como medio de consecución del sustento vital. Sobre el trabajo (poseerlo o no poseerlo) existe una valoración social, la relevancia social que se obtiene con un puesto u otro, confiere una identidad al sujeto que lo realiza. El trabajo también puede ser motivo de frustración, si no responde a las expectativas del sujeto, o tiene una baja valoración social.

Entre las condiciones de trabajo hay dos grupos importantes, de un lado los contenidos de trabajo, que hacen referencia a las tareas y sus características (ritmo, carga, etc.). De otro, el entorno de trabajo con el que se hace referencia tanto a condiciones ambientales (entorno físico: ruidos, vibraciones, radiaciones y temperatura), como al entorno social existente. El medio laboral hay personas con las que se interacciona (clientes, compañera, jefes, etc.), y organización tanto de dirección como de funcionamiento. Estos, los aspectos sociales, son los que nos interesan en el análisis del acoso.

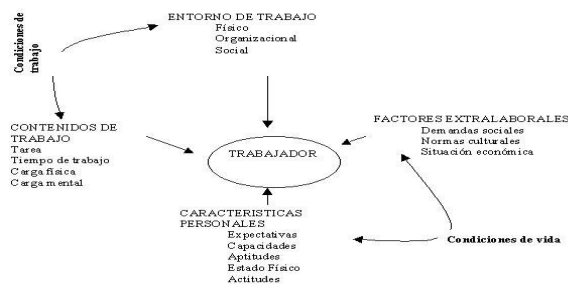


Figura 6

Como características del medio laboral se ha señalado su obligatoriedad, el sujeto no puede, sin que esto le cause un perjuicio, abandonar el contexto laboral. Se exige cierto

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

nivel de tensión o estrés y de competitividad como estímulo para conseguir unos niveles de productividad máximos. Está permitido exigir la consecución de unos objetivos o metas a los trabajadores.

Las relaciones sociales dentro del trabajo no tienen por qué ser de amistad. En el grupo de trabajo no tiene por qué ser un grupo de amigos, pero para algunos sí lo es, cuando se encuentran su grupo natural dentro del grupo informal (más si es el dominante), de tal manera que en el trabajo encuentran su modo de ganarse la vida, pero también a su grupo de relación social, que le da identidad y seguridad, y afectividad.

Algunos entornos de trabajo se caracterizan por poseer una organización pobre o deficiente, con métodos de trabajo también pobres, con dirección ausente, falta de cooperación entre los trabajadores, con múltiples jerarquías, excesiva demanda de trabajo, con un control deficiente del trabajador sobre lo que hace, ausencia de pautas para la resolución de conflictos, deficiente definición de rol. Contextos altamente competitivos, en los que el sujeto está sometido a gran presión para alcanzar los objetivos de empresa, pero también los propios (mantener su puesto) y en el que las normas de selección quedan al arbitrio de un poder que se rige por criterios de afinidad ideológica, servidumbre o de clase. Son las denominadas organizaciones tóxicas. Los individuos que triunfan pueden ser los que tengan más habilidades sociales o con mayor capacidad para eliminar a los adversarios. Otra cosa será que atrás queden los más válidos desde el punto de vista de la competencia técnica, pero sin capacidad para imponerse.

Estos contextos son más propicios para que se produzcan conductas de acoso, es más difícil diferenciar entre medida productiva de presión y abusos interesados y presentan más dificultad para instaurar medidas preventivas.

Por qué se da más el acoso en la Administración pública.

Es significativo que todos los estudios realizados señalen a la administración pública como ámbito de trabajo con las mayores tasas de acoso. Estos datos nos llevan, en primer lugar, a dudar de que puedan ser ciertos y no se deban a un artificio que no se ha tenido en cuenta. Porque parece mentira que con las características del mercado laboral (tan inestable), sea en los ámbitos de mayor estabilidad en el empleo en los que predominan las conductas de acoso. En un segundo momento, admitiendo que han de ser ciertos, hemos de buscar las características de las condiciones laborales en la administración pública que posibilitan que proliferen este tipo de comportamientos y que se prolonguen en el tiempo.

Caben al menos dos hipótesis explicativas de este fenómeno. Una sería que el trabajador en la empresa privada antes que acosado, puede ser despedido. La otra sería que la organización pública adolece de una serie de vicios que propician las situaciones de acoso.

La Administración pública, se caracteriza por la prácticamente inexistencia de despido, con lo cual, el sujeto atacado se encuentra en una situación de la que no puede escapar (su trabajo es el medio de ganarse la vida), y el acosador no puede expulsarlo fuera de la administración o de su ámbito de trabajo. La definición de tareas o queda muy indefinida o tan detallada que con cambios mínimos (a veces basta que cambien los equipos) ya se ha cambiado de puesto. Existe una organización formal, pero funcionan una serie de grupos informales que, al final, son los que terminan controlando a aquella, a veces sucede que el grupo ocupa toda la administración (es una organización informal o paralela a la estructura organizativa). Una dirección política nueva cada cuatro años, una estructura orgánica cambiante y unas direcciones técnicas también temporales. Esto permite que se vayan configurando grupos de presión (sindical, política, técnica). El

15

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

cuerpo político cuenta con un tiempo (cuatro años) para realizar su programa, se encuentran con la tesitura de que, si se dedican a la organización interna de la administración, se pueden encontrar con conflictos que les desprestigian ante los ciudadanos. Ante esta situación mantienen las estructuras informales y cambian las direcciones superiores para que negocien con esos grupos de presión. Esta situación contribuye a crear un ambiente competitivo por la posesión de poder y a crear un espíritu de empresa de búsqueda de privilegios a través de grupos de presión.

3.9 DEFINICION DE ACOSO.

El acoso se puede definir como toda conducta agresiva de un sujeto, dirigida a la eliminación o neutralización de otro sujeto con el que se mantiene un conflicto de intereses (no reconocido ni explicitado públicamente), que se realiza desde una posición de asimetría (de medios, de estatus, numérica o jerárquica), "lo que caracteriza al mobbing es un abuso de posición dominante del agresor hacia la víctima"³⁶, que se aprovecha para coaccionar de forma reiterada y persistente a fin de que abandone o renuncie a sus derechos, mediante ataques a su pensamiento, a sus valores y/o a su acción (ataques a su trabajo, su imagen y sus relaciones sociales). Lo que hace mediante cuatro mecanismos:

- a) Manipulación de la comunicación o la información del hostigado.
- b) Manipulación de la reputación o la dignidad de la persona.
- c) Manipulación del trabajo
- d) Manipulación de las contraprestaciones laborales. Generando un trato desigual y discriminatorio (inequidad).

(Felix Martín Daza, Jesús Pérez Bilbao²³)

El acoso remite a un conflicto que se puede presentar con la propia organización: el empresario o persona interpuesta, con un Superior jerárquico, con compañeros o con un grupo. El conflicto puede ser interno (psicológico) al sujeto acosador: perversos, envidiosos, celosos, inseguros, etc

El objeto origen del conflicto puede ser externo: interés económico, competencia por un puesto, imposición de una relación, conflicto de poder. Por objeto interno: valores, raza, ideología, cuestionamiento de la identidad.

La conducta de acoso se reviste de motivación laboral para ocultar el conflicto personal, con lo que se aumenta la indefensión de la víctima que no puede abordarlo ni solucionarlo.

3.10 FACTORES PSICOSOCIALES

En el modelo higienista y en el de seguridad en el trabajo la prevención se dirige a evitar la aparición de la enfermedad derivada del contacto del trabajador con el riesgo físico, químico o biológico (el modelo fisicalista de causa-efecto), ya sea de la tarea o de su entorno laboral, no le interesa más dimensión del trabajador que la biológica y en tanto inmerso en el contexto laboral. La dimensión social queda limitada al contacto con otros trabajadores en cuanto grupos de apoyo social o de solidaridad. Desde estos modelos existe cierta incompreensión de los factores psicosociales que introduce el modelo preventcionista. En él el concepto de enfermedad es sustituido por el de salud y se incorpora la dimensión psicológica y social del trabajador. Este planteamiento requiere una consideración del trabajador como sujeto, en el que tiene cabida la dimensión psicológica y social. El planteamiento preventivo, desde el punto de vista psicosocial, se

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

realiza desde la prevención del estrés. Los riesgos psicosociales se derivan de las interacciones del trabajador con todas las situaciones que generan estrés.

Los instrumentos de objetivación empleados por los citados modelos se muestran insuficientes para las nuevas dimensiones (psíquica y social) en la que la relación causa efecto es difícil de establecer porque no aparecen los efectos de manera directa e inmediata. Existe dificultad para establecer criterios de salud y enfermedad en el nivel psicológico y en la dimensión social.

Toda interacción del trabajador con su medio genera una tensión en su **organismo** pero no sólo es física la respuesta, el trabajador también se ve implicado psicológicamente en su tarea. Es una respuesta global y al sujeto no se le puede seccionar en espacios, es un continuo, aunque para su comprensión podamos distinguir distintos niveles de organización: orgánico, psicológico y social.

Cuando se habla de factores psicosociales se están englobando en un solo concepto dos niveles distintos:

el psicológico, es la dimensión experiencial, la dimensión del sujeto, todo puede terminar siendo psicológico. De donde el primer problema: definir los límites de lo psicológico. En este sentido es necesario tener en cuenta que todo lo que el sujeto experimenta, manipula, vivencia, pasa a formar parte de su experiencia psicológica y, dependiendo del sentido de esa experiencia, se sentirá más o menos seguro de sí mismo y de sus capacidades para abordar nuevos acontecimientos. Cuando el objeto es otro sujeto, cuando tiene lugar una relación interpersonal, comienza una nueva dimensión: la social.

Las relaciones sociales están regidas por normas de conducta, normas que varían en función del contexto en el que nos encontremos. Hay normas sociales según los países, las diferentes culturas, pero también para los diferentes escenarios de interacción: comportamiento en familia, en un espectáculo, en un concierto, etc.

Como se ha señalado, toda interacción del sujeto con su medio es una interacción psicológica, pero sólo cuando se relaciona con personas y sus organizaciones, hay además una interacción social. Lo que se precisa discernir es el ámbito al que pertenece cada interacción (una máquina, un compañero o con un jefe). El trabajador interacciona con un entorno físico, organizacional, social y con unos contenidos de trabajo.

La respuesta que se da a demanda del medio es tanto física como psíquica. La respuesta depende de la experiencia previa del sujeto, de las expectativas que posea sobre el trabajo, de las habilidades, conocimientos, aptitudes que posea, de sus condiciones físicas (edad, sexo, etc.). Todo ello con unos recursos personales y materiales. El trabajador se ve tensionado y puede terminar agotado, tanto física como psicológicamente. En la medida en que tenga posibilidades de decidir sobre su trabajo, de actuar en función de la demanda, porque tenga recursos, y la consecución de la meta le resulta gratificante, el exceso de trabajo le agota, pero tras el descanso se recupera (**estrés agudo**). Si, por el contrario, el trabajo le sobrepasa ya sea por la cantidad, por la dificultad, por la falta de recursos, por la falta de gratificación o por el exceso de responsabilidad, el estrés no se acompaña de descarga y el agotamiento no se recupera con el reposo. Si la situación se prolonga en el tiempo, termina generándose una situación de **estrés crónico**.

3.11 EL ACOSO COMO RIESGO LABORAL.

El acoso laboral, como propone M. Velázquez Livia, puede ser considerado un riesgo del ámbito psicosocial del entorno laboral, en concreto el derivado de las relaciones sociales

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

en el trabajo. Desde esta perspectiva el acoso laboral ha de ser tratado en la empresa desde las disposiciones de la Ley 31/1995 de 8 de Nov. de Prevención de Riesgos laborales (LPRL), en ella se define el riesgo laboral como la probabilidad de que se produzca un daño para el trabajador como consecuencia del trabajo (Art. 4.2 LPRL), y el daño lo define (Art. 4.3 LPRL) como "las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo". Según el Art. 4.1 de la LPRL, se entiende por prevención "el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo". En el acoso laboral nos interesan las interacciones sociales dentro de la empresa como factor de riesgo para la víctima (síntomas psíquicos, o físicos).

El acoso no es una enfermedad, es una conducta, una interacción y como tal, pertenece al ámbito del entorno social del trabajo. Puede generar un daño al acosado. Las consecuencias sobre la salud del acosado son enfermedades que no vienen recogidas en la lista de enfermedades profesionales, pero queda clara su estrecha relación con el trabajo. En los casos en los que la enfermedad tiene relación con el trabajo aunque no puede diagnosticarse de enfermedad profesional, la ley establece (Art. 115.2e del R.D. Legislativo 1/1994 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad social) que serán consideradas accidentes las enfermedades "que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo como causa exclusiva la ejecución del mismo". El citado Artículo 115. En su apartado 1 define el accidente de trabajo como: " toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena".

Como riesgo, su eliminación, evaluación y prevención pasa a ser una responsabilidad del empresario (art. 14.2 de LPRL), que viene obligado por ley a atenderlo de acuerdo a los principios generales de prevención (Art. 15, 1 LPRL), identificarlo, eliminarlo y si no puede, evaluarlo a fin de elaborar un plan de prevención, llevarlo a cabo y valorar sus efectos. Es la pasividad del empresario en perseguir esas conductas de acoso lo que es susceptible de ser perseguido jurídicamente, sobre todo cuando se trata de acoso horizontal y vertical ascendente. La falta de evaluación es una infracción grave del empresario (Art., 12.1 LISOS). También es grave la falta de planificación de las medidas preventivas en la evaluación (Art. 12.6 de la LISOS).

En cuanto a dilucidar el precepto legal vulnerado con la conducta de acoso se ha de tener en cuenta que el acoso no es un hecho aislado, sino una secuencia de hechos. Hay que considerar todo el proceso, como un plan, un discurso, por lo que cada uno de esos hechos puede incurrir en el incumplimiento de una norma. (Jesús Gómez Criado, Riesgos psicosociales en la enseñanza). En general la conducta de acoso vulnera principios básicos de nuestro ordenamiento jurídico como son la Constitución Española (C:E), Estatuto de los Trabajadores (E:T) y la ya citada LPRL. Los preceptos de la C.E generalmente incumplidos son: Art. 10.1 derecho a la dignidad de la persona y el libre desarrollo de la personalidad.

Art. 14, que establece la igualdad de los españoles ante la ley, sin que se pueda hacer discriminación por raza, sexo, religión, opinión, etc.

Art. 15, que establece el derecho a la integridad física y moral.

Art. 16, derecho a la libertad ideológica y de religión.

Art. 18.1 derecho al honor, la intimidad personal, familiar y a la propia imagen.

Art. 20.1 derecho a la comunicación intersubjetiva (por cualquier medio).

Art. 40.2 señala la responsabilidad de los poderes públicos de garantizar la formación y readaptación profesional.

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

Se incumplen también lo previsto en el E.T en lo previsto en el Art. 4.2.a, que hace referencia al derecho del trabajador a una ocupación efectiva.

Art. 17, que establece la no discriminación por raza. Sexo, filiación laboral, etc.

En el Art. 4, donde se regulan las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo

3.12 INSTRUMENTOS DE ACCIÓN PARA PREVENIR EL ACOSO Y TRATAR SUS CONSECUENCIAS.

Desde los postulados expresados, el planteamiento de intervención sobre el acoso requiere que distingamos los tres aspectos que se han señalado como característicos:

Tratamiento preventivo del acoso como conducta.

El acoso por el hecho de serlo no tiene por que ser una conducta patológica. Lo que define la patología de una conducta es de su adecuación al contexto. Para que este comportamiento se haga de manera continuada y prolongada en el tiempo, el acoso debe ser una conducta contextualizada. Requiere también que en el medio laboral sea posible llevar a cabo ese tipo de conductas.

Las motivaciones y la intenciones del acosador no son denotables en la conducta, son interpretaciones del sujeto receptor, de lo que se vale el acosador para negar el conflicto y para atribuir a invenciones del acosado las intenciones que le atribuye.

Con ello se quiere resaltar que aunque la conducta de acoso no sea una enfermedad, si es un riesgo, que se ha de prevenir porque sus consecuencias sobre la víctima generan unos daños a su salud (estrés crónico), por tratarse de un comportamiento de abuso (trato discriminatorio) que las organizaciones no deben permitir. Es la perspectiva del **acoso como riesgo psicosocial**, que exige la prevención de riesgos laborales. Con la detección precoz de la conducta de acoso, estamos realizando prevención del riesgo, lo que se previenen son las consecuencias que el acoso tiene sobre el acosado, su entorno social y sus repercusiones en la empresa. LPRL establece como obligación del empresario la prevención de riesgos.

Es preciso modificar el marco normativo, los valores de empresa para que estas conductas no tengan cabida. Sobre las conductas se puede incidir mediante la información y la educación.

El acoso como expresión de un conflicto

Dada la ventaja de quien ocupa una posición superior con la ocultación del conflicto, la primera medida que se debe instaurar es posibilitar órganos en los que se puedan exponer los conflictos, es necesario que se expresen y ofrecer medios para resolverlos sin violencia. Se ha de tener en cuenta que "el verdadero diálogo sólo es posible entre iguales" (Elena Ginini –Belotti, citada por R. Grasa). por lo que habrá que darle poder a la parte más débil. El proceso de resolución de conflictos puede pasar por las siguientes fases: estadio de investigación, de conciliación, de negociación y de acuerdo o resolución.

Para atajar las **consecuencias del acoso** en la víctima, es necesario instaurar un procedimiento de prevención secundaria, de detección precoz de las alteraciones producidas por el acoso mediante dos vías fundamentales: los exámenes de salud laboral y el control de las Incapacidades Transitorias.

Desde estos planteamientos se han generado una serie de procedimientos, que exigen compromiso de la empresa (porque es su obligación, por tratarse de un riesgo), de la parte social y de los gestores del personal para atajar estos problemas.

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

1º Al tratarse de riesgo psicosocial, el acoso es necesario incluirlo dentro del estudio de los factores de riesgo en la empresa. Para ello es imprescindible incorporar un cuestionario como el propuesto por Rivera al cuestionario de factores psicosociales (Fpsico) propuesto por el INSHT, teniendo en cuenta que con ello sólo vamos a inventariar las estrategias de acoso que se usa, no el diagnóstico de acoso en el trabajo.

2. En su ciclo temporal los conflictos repiten pautas cualitativas (J. Redorta³² pag. 119), la identificación y tipificación de patrones de conflictos es un importante método de trabajo para identificarlos precozmente y abordarlos con método a fin de solucionarlos en sus inicios.

3. Dado que la aparición de patología a partir de una situación de acoso es lenta y su comienzo insidioso, de tal manera que, al principio, ni siquiera el acosado relaciona lo que le sucede con su situación laboral, la prevención secundaria (el diagnóstico precoz) es fundamental. Para ello es preciso que:

- a) En aquellos casos en los que se detecten situaciones desviadas, acometer estudios más detallados Tests de ansiedad, de depresión, etc.
- b) Desde los servicios de vigilancia de la salud se han de tener en cuenta estas conductas de riesgo a fin de indagar su relación con los cuadros depresivos, de ansiedad, etc, que se pueden detectar en las revisiones médicas periódicas.
- c) Se establezcan los mecanismos de detección precoz de las situaciones de riesgo. En este sentido se han iniciado, siguiendo el modelo presentado por M.F. Hirigoyen, procedimientos y estructuras de resolución de conflictos dentro de la empresa, a los que pueda recurrir el acosado o cualquier compañero en el momento en el que se detecte una situación de acoso.
- d) Entre los procedimientos para resolver los conflictos se encuentran la conciliación, la mediación, la negociación. En todos ellos el acosador debe participar y el falso acosado debe responsabilizarse de esa falta.

4. Elaboración de códigos éticos de comportamientos en la empresa, que contemple también estilos de dirección, e impliquen compromiso de las distintas partes: empresa, representación social y gestión de personal.

5. Formación de líderes en gestión y resolución de conflictos, gestión de personal, dirección de recursos humanos, etc.

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

BIBLIOGRAFIA.

1. Alonso Fabregat, M.B; Peris Pichastor, R; Fuentes Martínez, F;
Mobbing implicaciones sociales y psicopatológicas
Simposium andaluz de medicina y seguridad del trabajo
Puerto real 1 de Octubre de 2004.
2. Alvarez, Macu.
Algunos aspectos sobre el acoso psicológico, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, violencia psicológica acoso moral o Mobbing.
3. Aramendi, Pablo; (máistrado-juez titular del juzgado de lo social nº23 de Madrid.
Delimitar el concepto de Mobbing, clave para una decisión judicial satisfactoria.
En Diario Medico 25 junio de 2003 ([http\www.diario medico.com](http://www.diario medico.com))
4. Ausfelder, T.
Mobbing. El acoso moral en el trabajo, prevención , síntomas y soluciones.
Editorial Océano, colección ámbar. Barcelona 2002.
5. Bateson, Gregory; Ruesch, J.
Comunicación. La matriz social de la psiquiatría.
Paidós, Psiquiatría. Barcelona 1984
6. Bateson, Gregory
Pasos hacia una ecología de la mente
Ediciones Carlos Lohlé.
Buenos Aires 1976
7. Cabanillas Moruno, Juan Luis. (Medico inspector. Delegación Provincial de la Consejería de Salud. Sevilla.
Valoración medica de la capacidad laboral en el acoso psiquico en el trabajo.
Simposium andaluz de medicina y seguridad del trabajo
Puerto real 1 de Octubre de 2004.
8. Castilla del Pino, Carlos (compilador)
El discurso de la mentira
Alianza Universal
Madrid 1988
10. Castilla del Pino, Carlos
Introducción a la Psiquiatría. 1. Problemas generales psico(pato)logia
Alianza Universidad
Madrid 1982
11. Castilla del Pino, Carlos
Teoría de los sentimientos
Tusquets. Ensayo
Barcelona 2000.
12. Cuadri Duque, Jorge. SMPRL. Telefónica. Sevilla.
Enfoques diagnósticos y posibles tratamientos.
Simposium andaluz de medicina y seguridad del trabajo
Puerto real 1 de Octubre de 2004.

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

13. Díaz Franco, Juan José.

Patología derivada del Mobbing

14. Edreira, M^a. José;

Fenomenología del acoso moral.

Anales del seminario de metafísica. Logos 2003, pag. 131-151

15. Fernández, Manuel.

Algunos aspectos del mobbing laboral.

En UN

16. Fidalgo Vega, Manuel

El acoso psicológico en el trabajo: mobbing

Ponencia de clausura del curso de prevención de riesgos laborales

Escuela de Administración Pública de Cataluña.

Barcelona 1/2/2002 www.eapc.es/documents/mobbing.pdf

16. Gómez Criado, Jesús

El acoso psicológico en las resoluciones judiciales

En "Riesgos psicosociales en la enseñanza."

Jornadas de salud laboral. Valladolid 2003.

Stes. Confederación. Cuadernos STES-Intersindical nº 1. Salud Laboral

18. Grasa, Rafael.

Vivir el conflicto.

En Cuadernos de Pedagogía nº 150, de pag, 58-62

19. Hirigoyen, Marie-France.

El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso.

Paidós, contextos. Barcelona 2001

20. Lorenz, Konrand

Sobre la agresión el pretendido mal.

Ediciones Siglo XXI. 14^a edición, Madrid 1985.

21. López García Silva, Juan A.; Sánchez Gómez, Enrique; Petrova Saiz, Elizabeth; "Mobbing, acoso psicológico en el trabajo, hostigamiento psicológico (no acoso moral): consideraciones preventivas y jurídicas, a proposito de un caso".

En INSHT, Documentación, sección jurídica en <http://www.mtas.es>.

22. Luria, A.R.

Introducción evolucionista a la psicología.

Martínez Roca

Barcelona 1987

23. Martín Daza, Felix; Pérez Bilbao, Jesús.

El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing.

NTP nº 476, 1998. INSHT.

24. Mejía, Juan.

Mobbing, trato indigno y legislación laboral.

La gestión práctica de los riesgos laborales nº 11, Dic. 2004 Pag. 52-60

25. Mucchielli, Roger

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

La dinámica de los grupos.

Ibérico Europea de Ediciones S.A. 4ª edición
Madrid 1977

26. OSALAN

ACOSO MORAL EN EL TRABAJO. Evaluación, prevención e intervención

27. Pelaez Torres, Francisco. Jefe del Dpto. de refinería de CEPESA. Tenerife.

La organización empresarial ante el mobbing
Simposium andaluz de medicina y seguridad del trabajo
Puerto real 1 de Octubre de 2004.

28. Pérez Bilbao, Jesús; Nogreda, Clotilde;

Violencia en el lugar de trabajo.
NTP nº 489. INSHT

29. Pérez Bilbao, Jesús.

Algunos apuntes sobre el mobbing.
Estudios /Investigación. INSHT.

30. Pérez Bilbao, Jesús.

Definición y caracterización de acoso psicológico.
En "Riesgos psicosociales en la enseñanza."
Jornadas de salud laboral. Valladolid 2003.
Stes. Confederación. Cuadernos STES-Intersindical nº 1. Salud Laboral

31. Piñuel y Zabala, Iñaki.

El mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido
En atp\www.

32. Redorta, Josep.

Cómo analizar los conflictos.
Paidós. Mediación.
Barcelona 2004

33. Revuelta Pérez, Francisco. (Psicólogo clínico. Profesor titular de Universidad de Huelva.)

Aportación de la psicología a la prevención y rehabilitación del mobbing.
Simposium andaluz de medicina y seguridad del trabajo
Puerto real 1 de Octubre de 2004.

34. Romera Romero, J.

Acoso psicológico laboral (Guía)
Instituto Regional de Seguridad y salud en el trabajo
Dirección General de Trabajo, Consejería de trabajo. Comunidad de Madrid
Madrid 2003.

35. Velázquez Fernández, Manuel

La respuesta jurídico legal ante los riesgos psicosociales en el trabajo: criterios de actuación.
En WWW. Arearh.com

36. Velázquez Livia, Manuel; (inspector de trabajo y seguridad social)

Las posibilidades de actuación de la inspección de trabajo frente al acoso moral o mobbing.
En "Riesgos psicosociales en la enseñanza." Jornadas de salud laboral. Valladolid 2003.
Stes. Confederación. Cuadernos STES-Intersindical

EL ACOSO LABORAL. ENCRUCIJADA DE CONDICIONANTES

AUTOR

ANTONIO PRIETO BALLESTEROS. Médico. Técnico Superior en PRL. Departamento de Prevención y Salud Laboral. Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

37. Watzlawick, Paul

¿Es real la realidad?. Confusión, desinformación, Comunicación
Biblioteca de Psicología. Herder, Barcelona 1989