



Terror laboral, la plaga invisible

MIQUEL CALVET

Jordi, Laura i Joan són tres afectats per l'assetjament psicològic al treball, una malaltia laboral que, segons diverses enquestes, afecta entre un 7 i un 11 per cent dels treballadors de l'Estat espanyol i que fins fa molt poc temps era pràcticament invisible. Arran dels estudis d'alguns psiquiatres i psicòlegs, de l'aparició d'associacions d'afectats, d'algunes sentències judicials molt recents i d'iniciatives polítiques perquè es reconega legalment la malaltia, s'ha començat a sentir parlar del maltractament que han patit Jordi, Laura i Joan, una patologia que, segons alguns especialistes, creix a velocitat de vertigen.

“És un fenomen emergent segons les nostres enquestes. Alguna cosa canvia a molta velocitat. Està comprovat que ja existia, però s'ha disparat. És alarmant”, assegura Iñaki Piñuel, psicòleg del treball, coordinador d'una enquesta del Grup Cisneros sobre l'assetjament psicològic i autor de *Mobbing: cómo sobrevivir al psicoterror laboral*. “Cada vegada que aparec en la televisió –diu Piñuel–, se'm bloqueja la centraleta de la consulta. A la gent que em telefona li sol costar entre quatre i vuit segons posar-se a plorar”. Amparo Martínez, responsable de Salut Laboral de Comissions Obreres del País Valencià, també creu que el risc de patir assetjament al treball creix. “L'estudi de l'assetjament és una cosa nova per a nosaltres. Molts dels casos d'estress i d'esgotament són en realitat processos d'assetjament encoberts”, apunta.

Què és aquesta patologia que cada vegada més gent s'assabenta que pateix?

El terme assetjament psicològic o moral és la traducció al català de *mobbing* o *bulling*, els termes anglesos amb què va començar a anomenar-se aquest fe-

L'assetjament moral al treball o 'mobbing' és una malaltia laboral amb evidents seqüeles psicològiques fins fa poc temps desconeguda que afecta entre un 7 i un 11 per cent dels treballadors de l'Estat espanyol, i va en augment. Un grup d'afectats acaba de fundar CLAM, l'associació catalana contra el 'mobbing', que intenta advertir de les seues conseqüències. Tres víctimes ens conten la seua experiència.

nomen que es va popularitzar arran de l'aparició del llibre *L'assetjament moral*, de la psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen, publicat l'any 1999. L'anàlisi de l'assetjament psicològic havia començat molt temps abans. El psiquiatre alemany resident a Suècia Heynz Leymann va començar a estudiar aquest fenomen fa vint anys i va definir el *mobbing* com la violència psicològica extrema exercida de manera sistemàtica i durant molt de temps al lloc de treball per una o per poques persones cap a una altra que amb les contínues activitats d'assetjament acaba sentint-se desesperada i indefensa. L'objectiu: destrossar la persona víctima d'aquest assetjament bé per aconseguir que abandone l'empresa de manera voluntària i sense cobrar la indemnització per acomiadament, bé per impedir amb totes les armes a l'abast que un treballador amb més capacitat professional que l'assetjador s'estabilitze dins de l'empresa o bé pel simple gaudi en la tortura psicològica.

Aquests atacs poden prendre molt diverses formes: separar una persona dels seus companys o impedir que parlen amb ella, donar-li faenes que no tenen sentit o no donar-li'n cap, tractar-la com

si no existira o aconseguir que la resta de treballadors l'aïllen, criticar permanentment les seues creences o la seua vida privada, donar-li a entendre que té problemes psicològics, amenaces verbals, difusió sistemàtica de rumors difamatòris... Tot un seguit d'atacs aparentment irracionals amb un punt en comú. Els agressors no tenen intenció de solucionar els problemes en cap moment. Jordi, un dels afectats que han contat la seua història a aquest setmanari, la defineix com la gota malaia, “aquestes petites coses que et van estovant”. La intensitat de totes aquestes fórmules de desgast personal sol augmentar des del fatídic moment que comença el procés de *mobbing*.

Tot funciona amb normalitat a l'organització fins que per una o una altra raó (cosa que es qualifica de “moment crític”) un treballador comença a rebre atacs d'un o d'uns pocs altres i no sap ben bé per què. Comença una agressió sistemàtica i el treballador habitualment es culpa ell mateix del que succeeix. Mesos o anys després, l'afectat s'adona de la dimensió real de l'atac i s'enfonsa psicològicament. L'entorn resulta alterat i els companys aïllen la víctima, la qual,

Iñaki Piñuel,
psicòleg: “El
‘mobbing’ ja existia,
però s’ha disparat
segons les nostres
enquestes”



MIQUEL CALVET (Bétera, Camp de Túria, 1972) “Tinc un magnífic record dels meus set anys en EL TEMPS, que va ser la meua escola professional i el mitjà que m’ha permès exercir l’ofici de periodista amb més llibertat i profunditat d’anàlisi. Guarde en la memòria molts reportatges i entrevistes, i molt especialment aquest, que em va deixar una empremta indeleble. En aquell moment, molt poca gent havia sentit parlar de l’assetjament laboral (o *mobbing*), malgrat que els primers estudis a l’Estat espanyol evidenciaven que era un patiment quotidià soterrat de milions de persones. Aquesta realitat em va fer reflexionar tant que he acabat dedicant-me professionalment a tirar endavant mitjans de comunicació especialitzats a conscienciar sobre la necessitat d’una gestió saludable a les empreses.”

finalment, acaba demanant el trasllat a una altra secció, abandonant l’empresa o agafant la baixa. Víctor Sen, membre de CLAM, l’associació catalana d’afectats per l’assetjament moral fundada la setmana passada, i una de les primeres víctimes que va aixecar la veu contra el *mobbing*, rememora el moment en què va patir aquest aïllament: “T’entren unes ganes de morir-te que no t’aguanten. Jo em sentia l’home invisible. Els companys no em saludaven, tot el que jo deia queia en un buit, ningú no em convidava als dinars. És una de les coses més desagradables que et poden passar”.

Les seqüeles són l’estrès posttraumàtic (el mateix que es pateix després d’un accident greu), les malalties psico-somàtiques com l’insomni o els dolors diversos, el canvi permanent de personalitat, la depressió o, fins i tot, el suïcidi. Segons un estudi del govern suec, l’únic oficial que hi ha a tot Europa, el 15% dels suïcidis que tenen lloc en aquest país són deguts al *mobbing*. “Hi ha estadístiques que diuen que un 20% dels suïcidis que tenen lloc a l’Estat espanyol són deguts a seqüeles d’aquesta malaltia”, assegura Piñuel.

L’assetjador, definit per alguns especialistes com a “narcicista pervers” i per altres com a “psicòpata organitzacional”, pot ser un cap de l’empresa o algun company que està en la mateixa situació jeràrquica que l’assetjat, però que té *de facto* prou poder per a fer-li la vida impossible. És el cas que explica Jordi, qui va patir un peculiar acorralament dels socis que tenia en una cooperativa que ell mateix havia fundat i que finalment va haver d’abandonar.

Els peculiars socis de Jordi. L’any 1994, Jordi, un mestre de guitarra que tenia 28 anys, havia acabat de muntar una escola privada de música en una ciutat pròxima a Barcelona. Havia habilitat una casa de començament del segle XX com a seu de l’escola, havia fet un pla d’estudis, havia buscat professors, i havia dissenyat el logotip i el nom del centre. El mes de setembre van començar les classes i als pocs mesos va decidir de comptar amb dos socis per a l’escola, una parella de mestres del centre, i van fundar una cooperativa. Els primers dos anys, l’escola es va consolidar. El creixement en nombre d’alumnes



i d’ingressos econòmics va ser constant. A pesar de l’impecable funcionament docent i econòmic d’aquest centre, Jordi prompte va començar a tenir uns estranys problemes amb aquests dos socis. Al principi no els va donar gaire importància però amb el temps s’agreujarien. “Era com si jo ocasionés problemes a l’empresa, però les dificultats que jo semblava produir no eren ni pedagògiques, ni musicals, ni comercials. Eren una espècie de so de fons que sortia de la boca, però també de la mirada, del gest, de les accions o de les omissions. El so de fons s’expressava en frases recurrents que van augmentar de freqüència any rere any”. Les crítiques a la vida privada de Jordi, a la seua manera de treballar, als seus defectes i a tot el que feia van créixer constantment. El quart any de vida de l’escola, les relacions es van fer insostenibles. Els atacs es van fer molt més explícits, el continu qüestionament de la feina de Jordi va fer-se constant... fins que, als pocs mesos del començament del curs, la situació esclatà. Els socis van amenaçar-lo d’abandonar l’escola i fundar-ne una altra enfront perquè no l’aguantaven, van intentar relegar-lo en moltes de les seues funcions i la sòcia va deixar de parlar-li. Al final d’aquell quart any, van contractar una psicòloga experta en relacions laborals que va dir-li a Jordi que el millor que podia fer era deixar el seu treball. Jordi va anar-se’n



de l'escola que havia posat en marxa feia quatre anys sense cap perspectiva laboral a la vista, un fill que acabava de nàixer i unes considerables seqüeles psicològiques que amb el temps ha pogut anar superant.

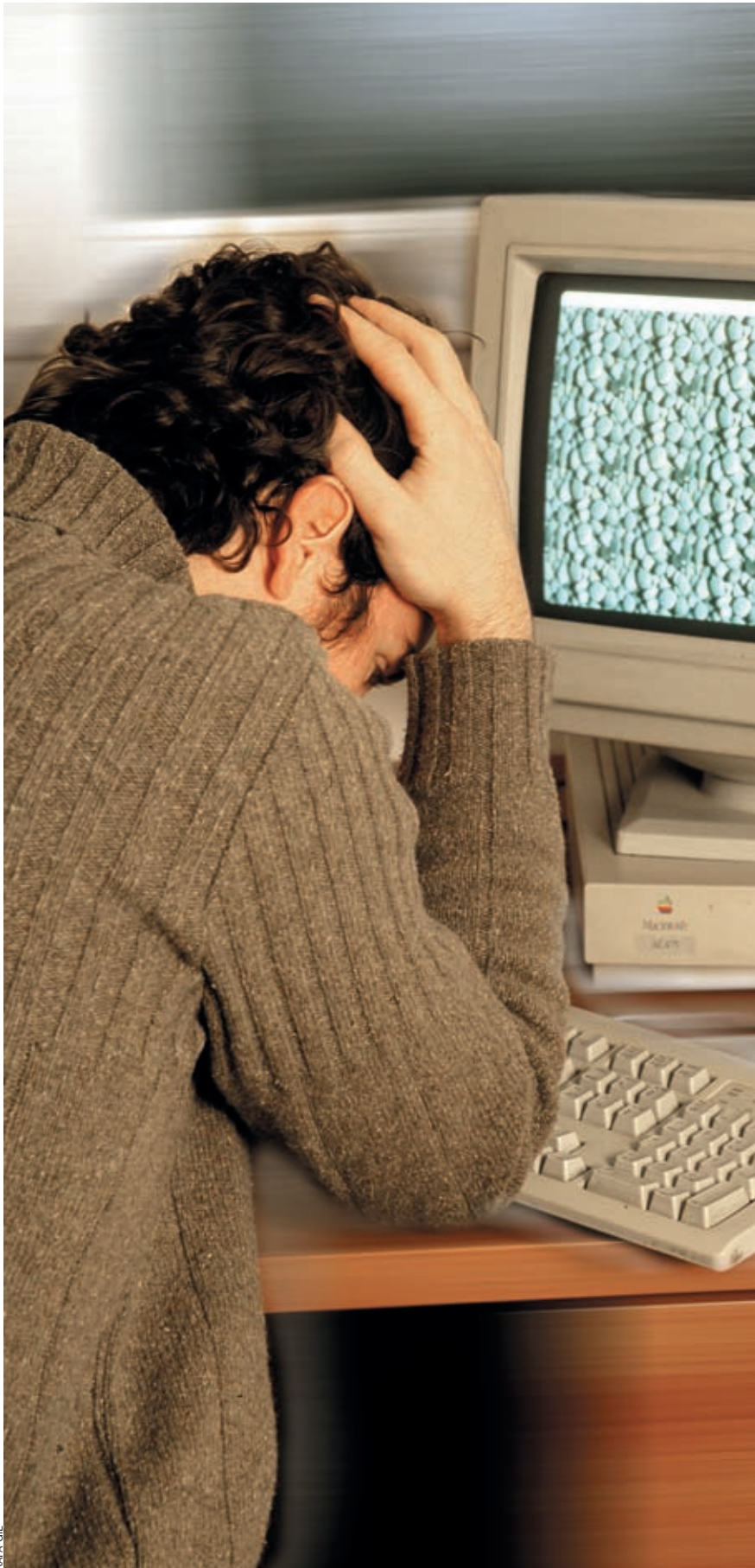
Un altre és el cas de l'assetjament portat a terme de dalt cap a baix, una modalitat que se sol anomenar també *bossing*, de l'anglès *boss* ('cap'), que la justícia ja ha començat a reconèixer. El Tribunal Superior de Justícia valencià va condemnar el passat 8 de novembre una empresa d'assegurances de València a indemnitzar dos treballadors als qui havia maltractat amb la pràctica del *bossing*. Ha estat una condemna sense precedents que obliga l'asseguradora Asmor a pagar tres milions de pessetes als dos treballadors, que havien estat traslladats al costat de l'entrada principal i separats de la resta de treballadors, se'ls havia impedit que entraren a l'interior del local i se'ls havia restringit la utilització de la fotocopiadora i del sistema informàtic de l'empresa, entre altres mesures de coacció. Un altre dels nostres testimonis, Joan, també assegura que des de fa dos anys pateix una situació d'assetjament accentuat per part dels seus superiors en l'Ajuntament on treballa.

L'hostilitat contra Joan. El mes de gener de l'any 2000, va començar a

percebre una actitud obertament hostil dels seus superiors i a patir contínues desqualificacions professionals del cap de Serveis Socials i del polític responsable de l'àrea en la qual treballa. Se'l va convocar, per exemple, a una reunió a l'hora que acabava i el van acusar públicament de no voler col·laborar, van acusar-lo del fet que no hi haguera beques municipals de menjador escolar per no haver gestionat la documentació ("cosa absolutament incerta")... Temps després, va començar un procés de reconeixement professional col·lectiu i de millora d'horari dels companys de treball de Joan i aquest en va quedar expressament exclòs. La situació es va desbordar el mes de juny del 2000, quan un treballador vinculat al partit que mana a l'Ajuntament va agredir-lo. Des d'aquell moment, el seu ha estat un calvari amanit amb tota classe d'amenaques i maniobres d'acorralament. Per a Joan, l'administració pública és un terreny molt propici per a l'assetjament psicològic: "Cap lloc com l'administració per a valorar subjectivament el treball. Desapareix qualsevol criteri productiu i s'obre el camí a la frenètica cursa del coste el que coste amb l'objectiu de surar sobre un munt de cadàvers laborals". Segons les enquestes disponibles, els treballadors més sotmesos a processos d'assetjament són els de les administracions públiques, la sanitat, l'educació

i el sector de l'hostaleria i el turisme. També s'ha descobert, amb els incipients estudis sobre aquest fenomen, que els joves i les dones són els qui més pateixen el *mobbing*. "L'assetjament moral –assegura Amparo Martínez– és també un problema de gènere. Tots coneixem les típiques frases com ara 'és que té la regla' o 'és que és rareta'. Els joves també estan més afectats perquè estan més preparats, són més reivindicatius, però no s'han foguejat mai en el camp laboral. Ara bé, els joves ixen més fàcilment d'aquestes situacions per la rotació laboral i el suport que reben. Tenen menys seqüeles". Piñuel incideix també en aquestes dades. "Els joves amb contractes precaris són els més assetjats per persones majors amb menys formació. L'altre grup més afectat és el de les dones en situació de vulnerabilitat, com ara divorciades, mares solteres o vídues", assegura. Laura, una directiva de quaranta anys, és una mare sense parella amb qui aquest setmanari ha aconseguit de posar-se en contacte i que assegura que pateix un procés d'assetjament sense aturador.

La situació desesperada de Laura. Laura és Laura Guillot, una executiva sense faena des del passat mes d'abril que acusa Miquel Duran, ex-director de l'ONCE i fins ara secretari general de la patronal d'empreses del joc AEMAR, de sotmetre-la a un "assetjament laboral impressionant". El relat que segueix és la seua descripció dels fets. Laura treballava des de l'any 94 com a directora gerent d'una associació d'empreses de màquines recreatives de Catalunya. El maig del 1999, Duran, que havia entrat com a secretari general a la patronal estatal d'aquest sector, AEMAR, la contracta com a secretària general adjunta. En aquell moment, segons Guillot, comença una relació de màxima confiança mútua que es trenca de sobte a començament del 2001. El 29 de gener, Duran s'assabenta (sempre segons Guillot) que Laura manté una relació amb un directiu d'una empresa del sector. Immediatament, "comença l'assetjament a la meua persona". L'endemà, Duran ordena a una secretària que arxive tota la documentació important que hi havia al despatx de Laura. Dies després, sol·licita les seues factures telefòniques, obté els seus correus electrònics, li mana tasques



RAFA GIL

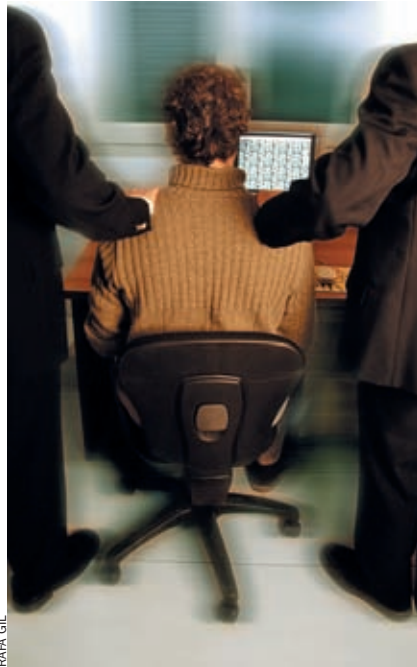
molt difícils de realitzar, li para trampes i la va deixant de costat constantment. “Cada vegada que jo repel·leixo el seu assetjament, pren una mesura de represió automàticament, tot molt subtil”, relata. La relació s’enrareaix cada vegada més fins a l’esclat final: el 23 d’abril, li donen unes vacances forçoses, el 24 impedeixen que accedisca al seu despatx, li restringeixen les trucades del telèfon mòbil... El 30 d’abril, li donen la carta d’acomiadament. “Per a no pagar-me la indemnització, diu que com que és cec vaig falsejar la clàusula de rescissió del contracte i li l’vaig donar perquè el signés, cosa que és totalment absurda com es va evidenciar en el judici, a pesar que el tribunal declarés que el meu despatxament va ser procedent. El contracte va ser redactat per un assessor jurídic i mecanografiat per una auxiliar administrativa”. L’acorralament, segons Laura, va continuar. “Duran em va dir que mai no trobaria treball”. Laura assegura que Duran, entre d’altres mesures de desgast psicològic i professional, va enviar una carta a empresaris del sector el mes de maig amb nombroses desqualificacions de Laura Guillot. El setmanari *El Triangle* ha reproduït aquesta carta. “Duran enarbora la sentència, que li és favorable, i ha aconseguit deixar-me absolutament sola. La seva és una actuació molt subtil i molt difícil de demostrar. És la tortura del dia a dia, permanent. Ningú no vol testimoniar, ha aconseguit tirar-me de l’empresa i desprestigiar-me. No dubto que posarà tot el seu afany a enfonsar-me. Va dient que sóc boja, esquizofrènica, que sóc una extorsionadora perquè reclamo el que em correspon. Em considero una víctima d’una guerra psicològica que encara no ha acabat. La meua situació és desesperada. He intentat posar-me en contacte amb una empresa de caçatalents i m’han dit que el meu valor en el mercat és zero”.

Els casos d’assetjament psicològic són, a hores d’ara, molt difícils de solucionar. No hi ha cap legislació específica que descriga aquesta patologia com una malaltia laboral. Suècia, França i Itàlia són, ara com ara, els únics països europeus que han legislat sobre el *mobbing*. França ha estat l’últim d’aquests països a incloure aquesta malaltia en la seua legislació. L’Assemblea francesa va aprovar el passat mes de maig que l’assetjament moral serà castigat amb penes de

fins a un any de presó i multes de fins a 15.300 euros (2,53 milions de pessetes). A l'Estat espanyol, ja hi ha iniciatives perquè s'estudie l'abast del *mobbing* i la possibilitat de legislar-lo. Martínez considera que l'assetjament moral s'hauria d'incloure com una malaltia laboral més dins de la llista de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals. "S'hauria de tenir en compte en les avaluacions de risc de les empreses, i així es podrien elaborar mesures preventives", apunta.

De moment, és difícil que, sense regulacions, els tribunals condemnem empreses per assetjar treballadors, malgrat que algunes sentències recents com la descrita en aquest reportatge comencen a posar bases jurisprudencials per al reconeixement d'aquest maltractament. La gran assignatura pendent, per a molts especialistes, és l'establiment de mesures preventives per fer més difícil que a les empreses puguen tenir lloc aquestes diabòliques rutines psicològiques.

"S'ha de donar assessorament i consultoria professional a les empreses perquè puguen prevenir el *mobbing*, amb la seua



RAFA GIL

identificació, investigació i correcció. Aquest assessorament hauria d'entrar en un pla més ampli de millora de la qualitat de vida laboral", indica José Maria Peiró,

catedràtic de psicologia del treball de la Universitat de València. Peiró incideix també en les pèrdues econòmiques que produeix la pràctica d'aquest fenomen: "S'incrementa l'absentisme, es perd la confiança, empitjora el clima de treball i augmenta la desmotivació. L'empresa deixa de guanyar diners, ja que el capital social es basa en la confiança. El *mobbing* evidencia molt clar que no es pot confiar en l'empresa."

El fet és que moltes organitzacions, privades o dependents de l'estat, estan molt lluny de prendre totes aquestes mesures. Amparo Martínez, finalment, posa un exemple extrem: "La Guàrdia Civil no preveu ni tan sols l'aplicació de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals quan sabem que un percentatge alt dels seus treballadors i sobretot de les seues treballadores pateixen símptomes d'assetjament moral. Hi ha baixes per depressió de massa treballadors. La Guàrdia Civil és tan tancada i tan poc participativa que és el paradigma del que pot ser el caldo de cultiu de l'assetjament moral sense control".

CONSELL VALENCIÀ DE CULTURA
CONCURS LITERARI I DE DIBUIX SOBRE L'ÚS RACIONAL DE L'AIGUA.

CONSELL VALENCIÀ DE CULTURA
cvc.gva.es

Últimes publicacions:

"Mauro Guillén Comín. Dermatólogo y Leprólogo. Director médico de Fontilles. Valencia, 1876-1932."

"Josep Climent i Avinent. Antologia de Textos."