

Análisis pragmático de la comunicación y del discurso del acoso psicológico en el trabajo

Irene Prüfer Leske

Universidad de Alicante

0 Introducción

En el artículo 2. 4 de los Nuevos Estatutos de la Asociación Pro Erradicación del Acoso Psicológico en el Trabajo (2003) reza como último punto entre los fines de la Asociación el de

“Promover el estudio del fenómeno y prevenirlo mediante acciones de carácter divulgativo, formativo etc. evitando la propagación de esa lacra socio-laboral, preservando los derechos de los trabajadores y los de sus familias, especialmente el derecho a la salud, a la dignidad, a la igualdad, como nuestra Constitución prevé”.

Del mismo modo se expresa Blanco¹ (p. 251) sobre “asociaciones y grupos afectados: su coparticipación en las investigaciones es imprescindible ...”

Dentro del marco de estos fines propuestos se ha elaborado el presente estudio sobre el tipo de comunicación y lenguaje utilizados por el acosador, en aras de una mejor prevención, advertencia y medida de protección del acosado ya que relacionaremos actos de habla con sus tipos sancionables. El presente trabajo se basa en un estudio pormenorizado de un *corpus* de textos auténticos² de “acosados anónimos” y se inscribe en los conceptos del análisis crítico del discurso: ideología, poder, discurso, texto, contexto y crítica³.

Las actitudes, actuaciones, acciones, actos de habla y falsas acusaciones dentro de una clara intencionalidad hostil y del complejo entramado emocional y psíquico de los

¹ Blanco Barea, María José (2003): “Epílogo”, pp. 243- 261, en Mediavilla Nieto, Gerardo *¿Por qué la han tomado conmigo? Casos reales de Mobbing*. Barcelona: Grijalbo.

² En poder de la autora

³ cf. Wodak, Ruth (2002): “Aspectos of Critical Discourse Analysis”, pp. 5-31, en: *ZfAL. Zeitschrift für Angewandte Linguistik*. Heft 36. März. 2002. Peter Lang.

acosadores del *mobbing* responden a un sistema y esquema repetitivos hasta la saciedad, observables en todos los juicios declarados por acoso moral en el trabajo. La poca originalidad y la así llamada “mediocridad”⁴ de las personas que ejercen el terror psicológico en el trabajo y, por consecuencia, la poca originalidad de dichas actuaciones denunciadas como *mobbing* resaltan de cada una de las investigaciones y relatos sobre personas acosadas.

El *mobbing* o acoso moral se estima por el encadenamiento de intentos y acciones hostiles expresados o manifestados por una o varias personas de forma sistemática y durante un período prolongado sobre otra persona, que si se produce en el ámbito del trabajo puede producir y produce sus efectos sobre la posibilidad de comunicación de contactos sociales, sobre la reputación de la víctima o sobre la actividad laboral ...⁵

Queremos analizar de qué son capaces determinadas palabras proferidas y textos emitidos por los acosadores. Ya que en el acoso laboral, en la mayoría de los casos, no se trata de agresiones físicas observables, muchas de las “actuaciones” son difícilmente visibles y palpables para muchas personas, y es interesante observar qué poder tienen dichas palabras y textos y en qué medida son sancionables por la legislación española existente al carecer de una legislación específica que tenga como objeto sancionador el *mobbing*. Hay que destacar nuevamente la enorme dificultad que tienen las víctimas del acoso moral en el trabajo a enfrentarse a las secuelas psíquicas no visibles para su entorno y soportar la presión que de ello resulta.

Es nuestro propósito en el presente trabajo, analizar el tipo de comunicación y de discurso que quedan reflejados tanto de manera oral – en la memoria o transcripciones de los acosados y de sus testigos -, como, sobre todo, de manera escrita de dichas personas que ejercen el acoso. Consideramos que la comunicación no sólo se realiza a través de las palabras, sino también de manera no verbal, y que transcurre en contextos históricos y situacionales. Basándonos en textos auténticos (sobre todo frases proferidas públicamente en reuniones o grupos restringidos entre acosador y acosado y en alegaciones contra acusaciones de *mobbing*), queremos comprobar nuestra hipótesis de que, tanto las actuaciones como también el discurso del *mobbing* se llevan a cabo de una manera estereotípica. La finalidad última no es un estudio lingüístico sin más, sino se

⁴ Véase el estudio de González de Rivera y Revuelta, J.L. (1997): “El Trastorno por Mediocridad Inoperante Activa (síndrome MIA)”, pp. 229-231, en: *Psiquis* 18 (6).

⁵ Juzgado de lo Social N° 6 Granada, Ponente Docavo Pan – *La Ley* N° 5668 Año XXIII, 3 de dic. 2002.

pretende, señalar y dar indicios de qué manera ciertas fórmulas y formas de hablar son señales inconfundibles, acompañadas por determinadas acciones de dicho acoso. Nuestro trabajo sirva, por lo tanto, como medida preventiva y anunciadora para posibles víctimas en el trabajo y como medida de una respuesta jurídica efectiva ante el acoso ya efectuado y todavía en marcha...

1 Típicas actuaciones en el acoso psicológico del trabajo

Como punto de partida, quisiera resumir de manera abreviada la relación de actuaciones más repetitivas en el acoso. Aunque Hirigoyen⁶ manifiesta que “Cuanto más arriba subimos en la jerarquía y en la escala sociocultural, más sofisticadas, perversas y difíciles de advertir son las agresiones”, se constata la poca variación del proceso de intimidación. Lo que varía es que les es difícil, generalmente tanto a los acosados como a las personas del entorno del mismo, creer que justamente al nivel más alto de organismos con un marcado enfoque humanitario y social (Iglesia, Hospitales, ONG, Universidad y Ministerios, p.ej.) se utilicen dichas técnicas por personas con prestigio y reconocimiento público e internacional, aunque se puede observar que las mismas, no siempre “se manchan las manos”, sino también delegan el acoso en personas aliadas y dependientes de ellas. Se da además la circunstancia de que el acoso, a nivel más alto, no es que sea más “difícil de advertir”, sino que las personas a este nivel se creen aforados por su alta posición y en la práctica tienen el respaldo de todo un sistema y un entramado de intereses y de endogamia compartida por todos y respaldada por una institución fuerte. Por lo tanto, las maniobras de acoso y derribo en ciertos ambientes son usuales y admitidas como “normales” y las personas que se hunden ante dichas maniobras son estigmatizadas como “anormales” y no capaces de sobrevivir en el medio de ese “lodazal”. Nos encontramos, tal como lo determina Molina Navarrete⁷,

en un viaje de regreso al modelo de gobierno y gestión de la empresa, el de la “Monarquía autoritaria” o “absolutista”. Desde una perspectiva jurídica general, esta forma de violencia “moral” constituye un ataque frontal a los fundamentos o ejes básicos del sistema normativo de cualquier sociedad civilizada.

⁶ Hirigoyen, Marie-France (2001): *El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Piados, p. 19.

⁷ Molina Navarrete, Cristóbal: “‘Violencia moral’ en el trabajo: conducta prohibida y formas de tutela en los Derechos Europeos”, en: *Dossier de la Asociación Pro Erradicación del Acoso Moral en el Trabajo de la Comunidad Valenciana*.

Todos conocemos los hechos reales palpables y comprobables de los cuales informan las víctimas del acoso moral en el trabajo que acompañan a las más difícilmente comprobables y demostrables incidencias en la vida laboral de las mismas por parte de los acosadores que son la permanente crítica, los reproches, insultos, gestos y hasta el ninguneo. Como acciones son mencionadas por las diversas investigaciones⁸ y sentencias existentes hasta hoy en España las más abajo señaladas las cuales relacionaré con las correspondientes intenciones, ya que cada actuación y acto de habla está inmerso en un entramado de intencionalidades que en el caso del acoso laboral es siempre encuadrable en lo negativo hacia el individuo y la destrucción moral y hasta física del mismo. La relación se basa, además, en “una lista abierta de posibles prácticas o acciones que son reconocidas como *mobbing*” del art. 2º de la Ley del 14 de marzo 2001 de la región italiana El Lazio con el título “Disposición para prevenir y combatir el fenómeno del *mobbing* en el lugar del trabajo”⁹:

- **“Maltrato verbal u ofensa personal”** → humillación de la víctima.
- **“Amenazas** → acciones dirigidas a intimidar injustamente o humillar, de forma encubierta o directa”.
- **Acusaciones genéricas falsas, tergiversaciones de la realidad y constantes “críticas injustificadas” e infundadas de su trabajo y “actitudes hostiles”, divulgación de rumores difamatorios en torno a la persona acosada, “calumnias sistemáticas”** → difamación, humillación, crear el pánico, angustiar a la persona por verse ante la imposibilidad de aclarar la verdad y de realizar su trabajo mejor.
- **“Deslegitimación de la imagen” y de sus actos “frente a otros sujetos extraños a la empresa, entidad o administración”** → dañar la reputación de la víctima, crear el caos de competencias.
- **Trato discriminatorio hacia el acosado entre sus colegas** → humillación, inseguridad, depresión.

⁸ Di Martino, Vittorio/ Hoel, Helge / Cooper, Cary L. (2003): *Preventing violence and harrassment in the workplace*. European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions. Luxembourg: Office for Oficial Publications of the European Communities, Piñuel y Zabala (2001): *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrea, entre otros.

⁹ Muñoz Ruiz, Ana Belén, Universidad de Cantabria (2002): “Últimas novedades legislativas relativas al acoso moral en el trabajo: Los ejemplos de Francia e Italia.” *Diario La Ley*, Año XXIII, Número 5632, 14 de oct. 2002.

- **Enjuiciamiento continuo del acosado** → crear la desesperación, inseguridad, postura defensiva en el acosado.
- **Intimidación de las personas aliadas o proposición de promoción a los mismos** → Enfrentamiento de colegas de trabajo entre sí → Alejamiento de la persona acosada de sus aliados, amigos, estrechos colaboradores → Aislamiento.
- **Declarar la incompetencia de la persona acosada / Difamaciones continuas ante entes públicos y personas jerárquicamente superiores a la persona acosada** → Difamación, humillación, evitar la promoción de la persona acosada.
- **Redacción, presentación, aprobación y entrega irregular de las actas de las reuniones por parte de los acosadores** → Descripción tendenciosa de lo tratado y de las intervenciones de los participantes, falsificación y manipulación de lo expresado por el acosado en las mismas y eliminación de agresiones verbales de acosadores o de un determinado tema tratado en reunión. → Desamparo del acosado ante todo un grupo de personas enfrentadas a él. (Según la fase del acoso¹⁰, las irregularidades pueden ir en aumento, p.ej. una vez denunciado el acoso moral).
- **“Ejercicio exasperante y excesivo en la forma de controlar y confrontar el trabajo idóneo” de todas las intervenciones y actuaciones del acosado** → Crear inseguridad y confusión en el acosado, temor, angustia, “producir daño e incomodidad”.
- **“Impedimentos sistemáticos e injustificados para alcanzar noticias e información relacionadas con la actividad normal del trabajo”** → desesperación en el acosado que no puede realizar su trabajo con normalidad.
- **“Marginación injustificada en el trabajo respecto a la iniciativa formativa, de reclasificación y reciclaje profesional”** → evitar la promoción de la víctima.
- **Persecución del acosado** → Crear la inseguridad, el miedo y la angustia en el acosado.
- **Presiones verbales en forma de ‘consejos’ o insinuaciones indirectas por parte de aparentes “amigos” del acosado para que éste abandone**

¹⁰ Martín Daza, F. y Pérez Bilbao, J. “NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing”. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Gerencia Informática de la Seguridad Social de Madrid. Se distinguen 4 fases: Fase de conflicto – Fase de “Mobbing” – Fase de Intervención desde la Empresa – Fase de Marginación o de Exclusión de la Vida Laboral.

‘voluntariamente’ el puesto → Crear el temor en el acosado a perder su integridad como trabajador y duda e inseguridad frente a sus actos futuros.

- **“Exclusión o marginación injustificada de la actividad laboral”, promover continuamente la eliminación de funciones, adjudicarle al acosado funciones inferiores o muy diferentes que no corresponden a su ocupación inicial / normal** → humillación → crear inseguridad en el acosado → aislamiento de sus compañeros favoreciendo a los mismos → despido o autoexclusión del acosado.
- **“Atribución de tareas desmesuradas o excesivas** → apropiadas para provocar serios agravios en relación a las condiciones físicas del trabajador”.
- **Cambio de despacho a otro (muy) inferior y apartado del resto de sus compañeros** → humillación → incomunicación y aislamiento → autoexclusión del acosado.
- **Incoación de expediente disciplinario al acosado después de que éste haya iniciado acciones legales en contra de los acosadores** (Con la denuncia del acoso por parte del acosado no termina el acoso: Al contrario, en muchos casos, dicho acoso se recrudece y se hace más patente: El acosador quiere demostrar el poder que tiene) → el acosador se quiere justificar mediante el contraataque / reacción a la denuncia del *mobbing* → asustar al acosado → presionar al acosado para que éste se autoinculpe y / o que deje de denunciar el acoso / retire la denuncia judicial.
- **Intromisión en la intimidad de la persona acosada, como p.ej. a través de la denuncia o el reproche de estar fingiendo su baja laboral, generalmente, por depresión / desprestigiar a los facultativos que han declarado la incapacidad laboral del acosado / declarar despectivamente que el acosado es un “enfermo mental” / declarar cuál es la “verdadera” causa de su depresión /** → angustiar y hundir a la persona acosada aún más en su depresión ya que no se siente ni tan siquiera con el derecho a estar enferma / perjuicio para su recuperación → aniquilación total del acosado tanto en su ambiente laboral como en su vida privada / ante la imposibilidad de rehacer su reputación y volver a un estado de salud anterior al acoso → suicidio del acosado.

Tenemos que tener en cuenta que todas las actuaciones que se desarrollan en el campo laboral deberían estar enfocadas hacia una mejora del rendimiento laboral y la eficacia del trabajo lo cual difícilmente se consigue sin la motivación y la satisfacción del trabajador. Sin embargo, las actuaciones de los acosadores se desvirtúan en tal sentido de que **la única finalidad es el desprestigio y la eliminación / aniquilación del trabajador** ya que el acosador, según el grado de mediocridad que ostenta, “favorece la conformidad”, “suele estar bastante satisfecho de su inoperancia”, o “tiende a generar grandes cantidades de trabajo innecesario”¹¹ y no es capaz de realizar una mejora en el marco laboral.

Por lo tanto, en este tipo de comunicación acosador – acosado faltan por completo tanto acciones que inviten al diálogo con la víctima, a la información por parte de la misma, a la defensa de sus puntos de vistas, manifestaciones y actuaciones como también interés por el estado de salud de la víctima. En caso de existir invitación por parte de los acosadores a la propuesta de alegaciones o defensa ante sus acusaciones, éstas corresponden a una mera formalidad con el interés de aparentar “legalidad” a sus actuaciones ya que los pronunciamientos de las víctimas no se toman en consideración en el momento de imponer decisiones o sanciones.

Existen esos servicios jurídicos ... que omiten sus deberes dentro de la Administración Pública de imparcialidad, objetividad y respeto a la Constitución y al resto de ordenamiento jurídico, para construir el gran fraude de Ley con que seguir acosando a la víctima de mobbing.¹²

No se proponen ni se llega nunca a acuerdos entre acosador y acosado ya que se parte siempre del hecho de que el que tiene la posición más alta en el escalafón jerárquico de la empresa o de la administración, tiene la razón. Si el acosador es el que ha osado criticar el sistema o tener otra opinión, tal como dice Hirigoyen¹³ sobre los así llamados *whistleblowers*, los que hacen sonar la campana de alarma, se constata lo siguiente:

En la práctica, los que denuncian las disfunciones de un sistema sufren, evidentemente, las represalias de dicho sistema. Se trata de una forma específica de acoso moral, destinada a hacer que se calle el que no juega el mismo juego que los demás.

¹¹ González de Rivera y Revuelta, J.L. (1997): “El Trastorno por Mediocridad Inoperante Activa (síndrome MIA)”, pp. 229-231, en: *Psiquis* 18 (6).

¹² Blanco Barea, M^a José (2003): “El delito de omisión de impedir el mobbing”.

¹³ Hirigoyen, Marie-France (2001): *El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Piados, p. 73.

2 Tipo de personas y su intencionalidad referente al acosado, análisis de la situación comunicativa.

Alrededor del acosado se agrupan personas que tienen diferentes intenciones sobre él:

- **Los acosadores mismos** con clara intención negativa sobre el acosado -
para que éste abandone el lugar de trabajo que provoca en el
acosado
→ humillación → desequilibrio → inseguridad → desesperación
→ tristeza → depresión → suicidio
- **Los compañeros de trabajo** que
 - pueden formar parte del grupo de los acosadores por estar en relación de dependencia con el acosador o los acosadores y tener la intención de beneficiarse del abandono del lugar de trabajo del acosado.
 - pueden estar en la duda de cuál es su mejor postura hacia el acosado
 - pueden manifestar una tendencia indiferente y neutral
 - pueden demostrar una aparente amistad o intención de mediación, que suele convertirse en enemistad en cuanto que caiga el acosado en verdadera desgracia, o mantenerse como amigo apoyándolo abierta- o clandestinamente convirtiéndose ellos mismos en objeto del acosador.
- **Personas a las que presta servicio el acosado:** Clientes, alumnos, público
 - pueden sufrir las consecuencias del acoso debido a un servicio distinto al de tiempos anteriores.
 - pueden estar involucrados en el conflicto de manera positiva o negativa para el acosado.
 - pueden estar ajenos al conflicto
- **Los profesionales:** Psicólogos, psiquiatras, médicos, abogados y defensores
 - pueden dar apoyo o ejercer cierta presión e incompreensión frente

al acosado, incluso coacción si se trata de aparentes “mediadores”.

→ La necesidad de recurrir a dichos profesionales causa cierta dependencia y problemas económicos en el acosado.

- **Autoridades:** Intentan mantenerse al margen del conflicto, apoyando de esta manera al poder y al acosador.
- **Asociaciones:**
→ Apoyo mutuo de los acosados, información puesta en común, estrecha relación con profesionales
- **Los amigos** o personas que apoyan desinteresadamente al acosado y que insisten en que no se deje hundir y que se muestre fuerte → pueden actuar como mediadores.
- **Familiares** que sufren en parte las consecuencias del acoso y que quieren terminar con el problema cuanto antes e influir en el acosado llevándolo a determinadas decisiones.
→ crean sentido de culpabilidad en el acosado por causarles tantas preocupaciones, problemas económicos y continuos disgustos + ▼

3 Tipología de los discursos ejercidos por personas del entorno del acosado

A pesar de que la intención del acosador discurre por maniobras sigilosas que se llevan a cabo sin palabras y a pesar de que justamente el no hablar, el silencio y la no comunicación son signos característicos de la relación acosador – acosado, existen también varias formas de comunicación que se llevan a cabo de manera verbal y escrita, tipo de comunicación última en cuya expresión se pueden evidenciar las pruebas jurídicas con mayor facilidad por parte del acosado mientras que la comunicación oral y de gestos necesita para obtener valor probatorio el testimonio de una o varias terceras personas.

Distinguiremos en lo siguiente los discursos orales de los discursos escritos y vamos a relacionar las intenciones anteriormente analizadas con los tipos de textos o discursos.

Humillación: Acusaciones, reproches continuos, advertencia, difamación, mentira

Inseguridad: Reproches, presiones en forma de “consejos”, crítica, injuria, cotilleo entre el grupo de conocidos, insinuaciones

Angustia. Desesperación: Insulto, Amenaza, Expediente Disciplinario, Carta de despido

Como regla general, se puede constatar que se pasa del tú al Vd. y de lo oral a lo escrito, conforme va avanzando el distanciamiento entre las personas enfrentadas.

Mayormente se trata de constataciones, afirmaciones de contenido negativo sobre el acosado que no dejan lugar a dudas al oyente ni a preguntas que inviten al hablante a pronunciarse más detalladamente. El acosador, sin embargo, se califica a si mismo de manera extremadamente positiva, conforme a su perfil narcisista.

Tanto en el discurso oral como el discurso escrito, pero sobre todo en el primero, debe tenerse en cuenta la globalidad del tipo de comunicación que va acompañada por gestos y determinados tonos que se caracterizan por los siguientes adjetivos: tono amenazante, cínico, aparente amabilidad, ironía.

3.1 Discurso oral: el cotilleo difamatorio, el insulto, la amenaza, los reproches, las difamaciones y acusaciones falsas, la entrevista

Una de las formas más usuales de minar la reputación del acosado es el tipo textual del **cotilleo** que tiene como efecto el aislamiento de la víctima del grupo de colegas y compañeros ya que no participa en él y es justamente en el cotilleo donde los acosadores sentencian a la persona ausente y la estigmatizan:

Quizá la más llamativa y común de las formas a que se presta la conversación informal es el cotilleo, cuya principal función social no es paradójicamente la descripción de hechos escabrosos, sino la participación comunal en un acto que se considera necesario para el fortalecimiento de los lazos grupales. El cotilleo, debido a su alto riesgo social, requiere un alto grado de solidaridad ... Eggins y Slade (1997: 283)¹⁴ atribuyen al cotilleo dos funciones básicas: por un lado, ofrece un medio para explorar la similitud de valores entre los miembros de un grupo determinado, por otro, ejerce el control social afirmando los valores colectivos de dicho grupo y estableciendo un punto de referencia para medir la conducta de personas ausentes.¹⁵

¹⁴ Eggins, S. / Slade, D. (1997): *Analysing Casual Conversation*. London: Cassell.

¹⁵ Pablo Ortega Gil (2002): “Pasado y Presente de las Hablas Locales”, pp. 197 – 215: *ALQUIBLA* N° 8.

En este tipo de conversación, “se habla más por disfrutar que por intercambiar información”, en el caso del *mobbing* ... a costa del acosado.

También la **acusación falsa de forma repetitiva** conlleva el efecto del desprestigio del acosado:

Colega ante otros colegas en reunión de destitución de la acosada de una de sus funciones: “Ha habido muchas quejas de su gestión y falta de confianza cómo se hacían las cosas en el último tiempo.” “Había muchas irregularidades.”

Enunciados en modo imperativo oralmente proferidos ante colegas en reuniones:

Gritando: “Sr. / Sra. ..., ¡Cállese!”

Acosadora a la acosada en repetidas ocasiones en reuniones con aproximadamente 20 colegas: “Vd. es una / un incompetente. ¡Autoexclúyase!” , “¡Autoexclúyase! ¡Pida disculpas a una persona que nunca ha falseado!”

Se constatan manifestaciones genéricas sin que éstas estén refrendadas ni especificadas ni mucho menos datadas.

Si se llega a concretar alguna acusación, ésta sólo puede ser contrarrestada por el acosado mismo. Sin embargo, las acusaciones se pronuncian, sin preaviso, de manera oral, en un momento inesperado sin contar con la menor preparación para ello del acosado por lo cual la víctima se queda en un principio perpleja al no disponer en ese momento de todos los medios a su alcance para desmentir la acusación. Generalmente, dichas acusaciones son proferidas en una reunión ante asistentes con poca información y sin que el asunto esté en el orden del día lo que produce la total indefensión del acosado que en ocasiones puede estar hasta ausente. Si los asistentes, además, teniendo una relación de dependencia con las autoridades, están invitados por las mismas, a pronunciarse en contra de la víctima, los acuerdos tomados siempre saldrán desfavorables para la misma.

Calificativos de los acosadores mismos: “Somos nobles.”

Frente a los familiares: difamaciones como “Tu madre tiene muchos enemigos.”

Si se llega a una **entrevista con alguna autoridad** con la finalidad de su intervención en el conflicto, dicha autoridad no establece el diálogo, sino rechaza tajantemente la existencia de cualquier “acoso laboral” en el seno de su institución, minimiza el conflicto, llegando a reprochar de manera sutil al acosado sus “incumplimientos e irregularidades”. La entrevista se convierte en monólogo ... evitando el hablante cualquier toma de postura.

3.2 Discurso escrito: Órdenes, cartas de contenido amenazante, advertencias, apercibimiento, artículos de prensa, comunicados emitidos por organismos (p.ej. sindicatos), Expedientes disciplinarios, informes

Extractos de **cartas difamatorias**, en el ámbito universitario, dirigidas por una directora a órganos superiores, sin especificación de los hechos aludidos. Se habla en primera persona del plural para expresar / aparentar el respaldo de varias personas / todos, sin especificar, en ocasiones, quiénes son:

“Lamento al mismo tiempo conocer que la (acosada) continúa realizando actitudes irregulares que pondré inmediatamente en conocimiento de nuestro ..., pues todos deseamos muy sinceramente que cesen tales conductas.”

”Queremos manifestarle nuestra total indignación por la tergiversación de la realidad con la que la misma pretende encubrir sus actuaciones irregulares ...”

“Hace caso omiso de forma sistemática de las disposiciones del ... o de nuestro ..., dejando ante estas actuaciones de contar con la confianza del ...”.

Las cartas difamatorias, una vez llegadas a otras instancias u órganos (nacionales e internacionales), allí mismo tienen su efecto en nuevas constataciones genéricas sin ningún tipo de especificación referente a hechos y fechas que se emiten nuevamente tergiversando la realidad en relación a la persona acosada:

“Parece que se trata de un problema general”

“Le pido que, por favor, emprenda algo para que ... no siga ocasionándonos problemas a todos.”

La misma problemática, la desobediencia o expresar otra opinión que la de la Dirección, es tomada en cuenta pocos meses más tarde en el expediente disciplinario y tipificado referente al apartado a) del art. 7.1 del RD 33/1986 como “falta de obediencia debida a

superiores y autoridades”. Se declara: “Los hechos que se exponen quedan probados a la vista de la documentación que a continuación se relaciona:

Oficio enviado por la Directora de Departamento el día en el que se pone de manifiesto su indignación por el continuo incumplimiento de las decisiones ... o de las que el propio ... por parte de la ...”(sic!)

La deficiente construcción sintáctica que se repite por todo el Expediente disciplinario es reflejo formal de la ausencia de lógica, incoherencia argumentativa y rigor probatorio al pretender probar la “falta de obediencia” con un escrito difamatorio en el cual no se ha especificado ningún hecho (ver más arriba)!!! El encadenamiento de difamaciones aboca en el círculo vicioso.

La expresión de opiniones diferentes a la Dirección de la Empresa por parte de los acosados, en múltiples ocasiones se convierte en Expediente Disciplinario contra los mismos y la suspensión ejemplar por un tiempo limitado de empleo y sueldo.

“El espíritu que subyace tras la sanción es la del Reglamento de Régimen Disciplinario franquista, que consideraba falta grave las manifestaciones públicas de crítica o disconformidad respecto a las decisiones de los superiores, algo que quedó suprimido en su parte final ya en 1970.”¹⁶,

hecho doblemente triste cuando se pronuncia semejante sanción por una institución que se autodetermina como “progresista”, de “izquierdas” y “democrática”.

Alegaciones: Una acosadora se enfrenta a la acosada que ha prestado servicio durante 25 años en la función pública, en alegación contra una reclamación por *mobbing*:

“ ... hace caso omiso de las más elementales normas de conducta y reglamentarias, exigidas a todos los Ella decide unilateralmente ... y no respeta las decisiones del ..., ni de la ..., ni siquiera los Estatutos de la (institución), ningún reglamento, ni de la ..., ni del ..., ni nada que suponga contradicción a sus caprichos. Recordárselo y llamarla al orden, lo transforma en *mobbing*.”

Acosadora que ha estado durante tres horas observando detrás de un cristal una reunión que dirigía la acosada escribe sobre la misma: “... la especie de manía persecutoria de la reclamante”.

“... ella pudiera padece de manía persecutoria, lo cual se aparta tanto de nuestro cometido laboral que, de ser así, debería pedir la baja y ser visitada por el especialista correspondiente.”

¹⁶ Declaraciones realizadas por el diplomático José Pedro Sebastián de Erice a Agencias, Madrid, reflejadas en *Información de Alicante*, Sáb. 5 de abril 2003.

“... no cumple con sus obligaciones laborales y nos lleva a todos, desde hace muchos meses, detrás de ella intentando corregir sus desmanes, sus injusticias y sus incumplimientos.”

“... su conducta podría subsumirse en algún que otro tipo penal, además de otros ilícitos laborales y administrativos”.

“ .. la ausencia de buena fe de la ...”

“... el plebiscito que representa la política de hechos consumados de la”.

“... el desorden que provoca constantemente la”

La situación comunicativa entre la acosadora denunciada que no es del mismo ámbito de trabajo y, por lo tanto, no conoce con exactitud los quehaceres de la acosada, siendo esta última una trabajadora de muchos años en la función pública y el carácter genérico de las acusaciones falsas sin especificación ni prueba alguna descubren la intención difamatoria de la acosadora en apoyo de la campaña de desprestigio generalizada, además de la intromisión en su vida privada.

Insinuaciones mal intencionadas formuladas como preguntas retóricas en tono cínico:

“¿Podrían quizás ser esos profesores con los que de manera privada y por descontado nada democrática, toma muchos acuerdos ...?”

“¿...se ha inventado el famoso acoso sólo para poder pedir el traslado ... que tanto le interesa y de paso obtener algún dinerillo?”

Se utilizan adjetivos como “descabellado, falso, surrealista” que desprestigian al acosado, mientras que una acosadora es calificado por otra como “persona honorable”, un acosador describe su propio proceder como “ético”.

Especialmente grave resulta la divulgación de difamaciones y falsas acusaciones en **artículos de prensa y comunicados distribuidos** a un sinfín de receptores por parte de organizaciones como p.ej. sindicatos por correo electrónico ya que las rectificaciones por parte del acosado no se insertan en la prensa o el acosado no dispone de los medios informáticos. En ambos casos, el acosado tendría que reclamar los derechos de rectificación a través de un juicio. El poder de los acosadores llega a dominar la prensa en muchas ocasiones, el tráfico de influencias es obvio: Nuevamente se avala el

acosador a sí mismo declarando en la prensa “Así resuelve el ... en el conflicto” cuando la resolución del Expediente Disciplinario hunde por completo al acosado.

En las **acusaciones falsas y calumnias concretadas** intervienen la tergiversación de hechos, la exageración del supuesto “abuso o incumplimiento”, el uso discriminatorio de “reglamentos” y el no respeto de los mismos y la mentira. Todos estos elementos están utilizados sin el menor pudor por los acosadores y el acosado, sólo a través de un perfecto conocimiento de su situación real y legal, puede saber si los hechos los cuales son objeto de reproche son realmente sancionables o sólo corresponden al conjunto de intencionalidades arriba descritas.

En el **Expediente disciplinario**, en ocasiones, planificado en el mismo momento de la reclamación por *mobbing* y en el que interviene la institución o la empresa como juez y parte, se repiten las mismas acciones con el perjuicio de la víctima:

El apartado e) del art. 7.1 del Régimen Disciplinario de los funcionarios civiles del estado, aprobado por el Real Decreto 33/1986 de 10 de enero, “Grave desconsideración con los superiores, compañeros y subordinados”, es aplicado a una víctima, utilizando, entre otras manifestaciones genéricas, la siguiente “prueba”:

“en la injustificada acusación de *mobbing* que la ... efectuó contra sus compañeros y superiores queda manifiesta el *animus iniuriandi* de aquella, respecto del comportamiento de éstos.”

Teniendo en cuenta el momento de la propuesta de sanción del instructor -- el Contencioso Administrativo por *mobbing* no está resuelto --, se descubre la intención de intimidación del mismo y enorme perjuicio para la implicada.

Se puede llegar a introducir en el Expediente Disciplinario las mismas acusaciones falsas -- ya que están pronunciadas por los acosadores mismos que han promovido el expediente -- de manera genérica lo que provoca indefensión a la víctima, indefensión que puede llegar a no subsanarse hasta el momento de la propuesta de resolución. Las alegaciones de la víctima durante la instrucción pueden ser no tomadas en cuenta. Contra el pronunciamiento de la sanción sólo cabe el Contencioso Administrativo que, sin embargo, poco efecto tiene, según estudios sociológicos, para restablecer la gravemente dañada reputación e imagen de la víctima (especialmente importante en el ambiente universitario) y el deteriorado estado psicológico de la misma.

En declaraciones ante el instructor de un expediente disciplinario, se llega a reprochar a la acosada de hechos de los más insólitos:

“La manera como va por las clases, no es honesta”.

Se observa la técnica del restar importancia a la acusación del *mobbing* y desmentir la misma utilizando la inversión de los hechos imputando al acosado el papel de acosador de manera oral y escrita aunque la imputación no se efectúa por vía judicial por su carente carácter documental y por no existir el *mobbing* de la víctima en sentido inverso, especialmente imposible que se realice acoso moral por una sola persona dirigida a un grupo de personas.

Tenemos que considerar en este discurso y este tipo de “comunicación” que el espacio temporal en el cual se desarrolla no es siempre el mismo: Leyman¹⁷ habla de un espacio de al menos varios meses. Aunque esta delimitación es criticada, se constata que todos los investigadores hablan de la continuidad prolongada de dichos actos comunicativos que tienen como intención final la de establecer “barreras comunicativas” totalmente ajenas a cualquier tipo de arreglo o de entendimiento entre las personas enfrentadas. En algunas sociedades confluente como factor agravante la poca disposición a reconocer algún fallo y las deficiencias en la enseñanza de reconocer errores por lo cual es importante empezar la prevención del *mobbing* entre los niños en la Enseñanza Primaria, tal como es usual en Suecia. Ante la gran afluencia de niños extranjeros, marginados y con minusvalía, ellos deben aprender a ejercer la tolerancia y la estima y el respeto a la dignidad en la temprana edad.

3.3 Textos emitidos por el acosado: Por parte del acosado, se encuentran otros tipos de textos que intentan el establecimiento de un diálogo, textos que o no se leen y no se contestan o, aún conociendo su contenido, no se toman en cuenta y están archivados sin respuesta alguna. Dichos textos del acosado corresponden a los siguientes tipos textuales:

Peticiones de entrevistas / intervención de un mediador, solicitudes, disculpas

¹⁷ Leymann, Heinz (1996): *Mobbing. La persécution au travail*. Paris: Ed. Du Seuil.

Escritos en defensa propia y rectificaciones, alegaciones a acusaciones falsas o en escritos jurídicos: Estos escritos sí deben tener información concreta refrendada con hechos concretos y fechas avalados con la documentación correspondiente, por lo cual deben estar elaborados con el máximo rigor.

Se recomienda, además, escribir **un diario** durante la fase del acoso para ayudar a la memoria y reflejar cada hecho en su contexto puntual. Este diario, además, obliga a la reflexión crítica sobre la situación del acosado y le ayudará a detectar los hilos conductores de la trama del acoso. Además, la recopilación de la **documentación** pertinente le beneficiará en su defensa.

4 Relación entre los diferentes discursos y su valor probatorio del *mobbing* en la jurisprudencia

Tanto en la comunicación oral como escrita del *mobbing* intervienen las siguientes figuras tipificadas en la jurisprudencia:

La acusación falsa, la calumnia, la injuria, la coacción, la vejación.

La difamación se caracteriza por la mentirosa manifestación con el fin de perjudicar la imagen y la reputación de la persona difamada.

Todas estas figuras, individualmente, pueden tener su expresión en demandas civiles con una petición de una indemnización por daños morales. En la demanda se considera el tipo de medios que ha utilizado el demandado / acosador para difundir noticias falsas dañando la imagen, reputación y honor del acosado. Por lo tanto, si el acosador no presenta demanda ante la Justicia por los supuestos hechos de los cuales acusa al acosado, se encuentra ante un delito de denuncia falsa.

En su conjunto constituyen las figuras más arriba señaladas el acoso moral en el trabajo, por lo cual se consideran en todos sus aspectos en una sola causa.

Conclusiones

Los textos y discursos descritos acompañan el intento del destrozo por parte de los acosadores del trabajo realizado con ilusión (a veces ingenua), creatividad y originalidad por las personas acosadas aunque dicho intento está dirigido principalmente hacia la quiebra psicológica de la víctima. La causa en sí no le interesa

al acosador, ni la entiende. Ésta es la verdad descorazonada de un problema capital de la sociedad en la que vivimos.

En nuestra era de la (post-) comunicación, el acoso moral representa la crueldad del lado opuesto de la misma, el triunfo de la incomunicación, la nula voluntad de comunicación del empresario o directivo, el triunfo de la intimidación de las víctimas a través de la divulgación desmesurada de innombrables calumnias e “informaciones” falsas que, ante su abundancia, nunca o sólo parcialmente, pueden ser rectificadas ... y en tal caso, siempre demasiado tarde para que la víctima pueda ser restituida en su honor, su reputación, su situación socio-laboral y su salud ... y cuando ya a nadie le interesa ...