



EL “MOBBING”, O LA MANDÍBULA CÒRNIA DE LA SANGONERA

RUFINO FERNÁNDEZ

Hi ha valents que no tenen cap por dels lleons i que en canvi tenen horror a les sangoneres.¹

Santiago Rusiñol, *Màximes i mals pensaments*

I.

«Aquell matí, ben d'hora, quan va brunzir el despertador a l'habitació, feia molt de temps que l'home ja estava despert i assegut a l'espona del llit; mig despullat, amb els palmells de les mans repenjats damunt del matalàs, la respiració agitada, el semblant inexpressiu i la vista perduda més enllà del marc de la finestra. En sentir el xiulet, va girar el cap, es va aixecar, se'n va anar fins a la tauleta de nit i va apagar el rellotge. Després es va dirigir cap al lavabo, va repenjar les mans a la vora de la pica, va deixar l'esguard sobre el mirall i va arrencar a plorar. L'home va restar d'aquella manera uns quants minuts, sanglotant i amb les mans aferrades al lavabo i les espatlles inquietes i

convulses, mentre les grosses gotes li relliscaven galtes avall i esquitxaven la porcellana blanca. Una hora més tard, l'home sortia del seu apartament. Anava perfectament afaitat, duia els cabells foscos pentinats amb pulcritud i anava vestit d'una manera impecable, com sempre, per bé que aquest cop sense corbata. Duia penjada al costat dret una cartera marró de cuir amb les seves inicials gravades a foc en la pell. Va agafar un taxi fins al seu lloc de destinació; després de pagar, i mentre el cotxe s'allunyava carrer enllà, l'home va deixar un instant la cartera a terra, es va agafar els baixos de l'americana i va estirar cap avall tractant de col·locar-se bé el vestit. Va mirar cap enlaire. Feia un dia assolellat i els refilets dels ocells omplien la capçada dels arbres de l'avinguda, i fins allí va arribar-li la sentor del blat acabat de segar als afores. Però no va semblar pas que apreciés cap d'aquestes coses, més aviat va arrufar el nas com si aquella olor el molestés i va empassar-se saliva al mateix temps. Després es va adonar que al final del carrer, més enllà dels blocs de pisos, hi havia una espessa nuvolada penjada a l'horitzó. L'home es va passar el palmell per sobre les solapes i, després de recollir la cartera, es va dirigir cap a l'entrada de l'edifici, va saludar el guàrdia i va entrar al despatx situat a l'esquerra, a la planta baixa. L'home que seia darrere la taula va somriure només de veure'l, i després es va fixar que l'home que acabava d'arribar ficava la mà dins la cartera de color marró, allargava el braç dret cap a ell i s'estirava cap endavant fins arribar-li al front amb la mà. Aleshores va notar que li sorgia d'entre els

1. Aquest petit invertebrat aquàtic, del tipus anèl·lid, s'alimenta d'altres animals vertebrats, ja siguin peixos, amfibis o mamífers. Ho fa adherint-se a la víctima durant un cert temps. Primer li fa una incisió precisa a la pell amb la boca, dotada de mandíbules còrnies, després adapta la seva poderosa ventosa oral a la ferida i, d'allí estant, en xucla la sang. Quan s'alimenta és capaç d'augmentar ostensiblement la seva grandària a costa de la seva víctima, la qual cosa el fa molt semblant al comportament del pervers.

dits un esclafit de llum que va sacsejar-li el cap amb molta força. L'espetec va foradar-li els timpans, li va dependre la templa dreta i li va deixar un bon fragment de cervell esquixat a la paret. Les restes del crani fumejaven, com si hi tingués un petit foc encès a dins, per bé que tot això darrer l'home ja ho va veure de tota una altra manera, de fora estant, com si s'ho estigués mirant de més enlaire, arran del sostre beix d'aquella habitació. D'aquesta manera va poder observar com el seu propi cos s'esfondrava fins a terra i s'hi quedava estirat tan llarg com era, enmig d'un toll vermellós que de seguida va esquitllar-se per les juntes de les rajoles grises fins atansar-se a la porta de l'habitació. Tot seguit va veure com l'home del maletí de cuiro sortia del seu despatx sense ni tan sols mirar el seu cos estès al costat de la taula, i l'espectre va sentir curiositat i va seguir-lo, lleuger i transparent, entrant i sortint del sostre del passadís com un nedador dins les aigües plàcides d'un llac. Va veure, doncs, com arribava fins al despatx següent i que hi havia dos homes, i com l'home de la cartera hi entrava sense trucar i engegava dos trets sobre el que tenia més a prop. L'altre va quedar-se dret, tremolant, com si en aquella habitació algú hagués abaixat el termòstat de l'aire a deu graus. Després va veure com l'home de la cartera de color marró es posava la mateixa mà en el seu propi front. El tret va deixar-li el cap penjant cap endarrere, en un angle impossible, sobre l'arrencada de l'esquena, amb els ulls esbatanats i l'esguard perdut cap al sostre, allí on era ell. Va tenir la sensació que l'home de la cartera de color marró se'l quedava mirant just aleshores. I li va semblar reconèixer en el seu gest l'esbós d'un somriure. Després va caure a terra. Allí, el cap de l'home va mostrar tota una corona espessa i terrosa i, per un moment, i sense saber ben bé per què, la presència transparent que observava l'escena des del sostre, va sentir el desig de baixar-hi per xuclar aquell toll tan fosc. Un impuls irresistible, però, va estirar-lo des de l'altre costat de l'habitació, i el contacte el va esglaiar, i llavors va sentir un desig enorme de cridar. Però no va brollar-li cap so de la gola. Per

contra, va pujar cap enlaire arrossegat, va travessar diverses capes de sostres fins a sortir per la teulada, i tot seguit es va perdre entre els núvols negres, amb els ulls sortint-li de les òrbites i una ganyota de pànic en el rostre ja cendrós”.

Aquest podria ser l'esbós d'un conte curt si no fos perquè el nucli de la història està basat en la pura realitat. L'home de la cartera de color marró, amb les inicials gravades a foc, es deia Antonio Peñafiel. Era tinent coronel de la Guàrdia Civil a Albacete, i feia pocs dies que havia estat suspès de les seves funcions, de forma cautelar. Aquell matí que explica aquesta breu història va entrar a la comandància on prestava els seus serveis, va engegar-hi un parell de trets i va matar dues persones sense dir-los ni paraula. Després es va llevar la vida de la mateixa manera. Segons sembla, els fets que l'hi van induir no van ser d'altres que la suma d'un seguit d'actuacions en contra seva per part d'alguns comandaments de la Guàrdia Civil, que van portar-lo a sentir-se assetjat. Un dels assassinats havia estat el seu segon, i Peñafiel l'acusava de ser el principal instigador de les mesures adoptades contra ell. Segons el mateix Peñafiel, el seu segon es veia perjudicat en el repartiment de les bonificacions per productivitat, una prima econòmica establerta per premiar aquells guàrdies que complien la seva responsabilitat amb eficàcia, i aquesta eficàcia era mesurada pel comandant del *puesto*. Curiosament, segons sembla, abans de l'arribada de Peñafiel a Albacete, rebien l'esmentada productivitat 27 persones, de les quals 14 eren oficials. Tenint en compte que la totalitat de l'oficialitat eren 20, la prima la cobraven el 70% dels comandaments. En canvi, entre els 600 homes restants només la rebien 13, o sigui un 0,02%. En arribar el tinent coronel Peñafiel, es va entrevistar amb la immensa majoria de guàrdies i comandaments, i va decidir de canviar les bases del repartiment, prometent als guàrdies que tots rebrien la xifra de 20.000 pessetes, dos cops l'any. Així mateix, va començar

a prendre una altra sèrie de decisions per millorar l'operativitat de les forces d'aquell *puesto*, decisions que, pel que sembla i segons tots els indicis, van molestar una part dels oficials. A partir d'aquell moment, les coses se li van començar a tòrcer i, en comptes de rebre el suport dels seus caps, va rebre una amonestació «*por generar un clima de malestar entre los mandos*». Ell va tractar llavors d'entrevistar-se amb els comandaments esmentats, però se li va fer difícil d'accedir a cap reunió. Més tard, se li va ordenar que entregués les armes i se li va enviar a casa un comandant amb l'encàrrec de retirar-li l'arma. Antonio Peñafiel es va sentir assetjat pel sol fet de tractar de fer bé la seva feina. Amb gairebé 30 anys al cos, germà, fill i nét de guàrdies civils, i amb un full de serveis impecable (l'últim del seu expedient: haver passat un any irreprotxable a Guatemala en missió humanitària, i uns mesos a Madrid), no va poder comprendre aquella actitud envers la seva persona i va cercar una solució a l'assumpte. En el seu cas, el final de l'experiència va ser cosir a trets aquells que ell considerava els causants del seu deshonor, de la seva desgràcia. Hem de tenir present que la seva formació militar, amb un alt grau del sentit del deshonor i una preparació expressa en l'ús de les armes, el feien apuntar cap a un final d'aquestes característiques. Estava disposat a treure's la vida, però abans va voler-se endur també la d'aquells que l'havien deshonrat.

A l'entorn civil no solen donar-se aquest tipus de desenllaços. L'assetjat pot arribar a treure's la vida, però ho fa en completa intimitat, sense ser capaç de buscar el culpable perquè l'acompanyi en aquest viatge sense retorn. Si no fos així, les pàgines dels diaris sobreixirien de notícies d'aquesta mena, i per sort no és pas així. La qual cosa no vol dir pas que no existeixi l'*assetjament moral*.

De fet, a Europa, uns 12 milions de persones diuen que se senten assetjats a la feina. Més de 2 milions a Espanya, i la xifra sembla augmentar. Això significa que un alt percentatge de la població laboral sofreix o creu sofrir les conseqüències

d'estar sotmès a algun tipus d'assetjament moral, conegut en el món anglosaxó amb el terme de *mobbing*. És evident que no es tracta pas d'un fenomen nou, però l'amplitud que està prenent i la gravetat dels seus efectes, constatada en els tractaments mèdics, fa que sorgeixi una forta preocupació social per aquest tema. Per posar-ne només un exemple: alguns estudis apunten que, a Suècia, entre un 6% i un 15% dels suïcidis estan provocats per la fustigació d'aquestes persones. Però és que, a més a més, hi ha els malalts tractats per aquest motiu; a Alemanya l'assetjament moral costa 12 mil milions d'euros l'any. El cost social és tan preocupant que en alguns països ja s'estan instaurant polítiques de conscienciació en les organitzacions empresarials i es treballa així des de la prevenció del problema.

L'ASSETJAMENT MORAL

Però, què és l'assetjament moral? Heiz Leymann, psicòleg alemany, pare del concepte, el va definir com «*l'encadenament repetitiu d'episodis hostils expressats o manifestats per una o diverses persones contra una tercera, a la feina*». També l'anomena psicoterror o *mobbing*. Aquest terme anglosaxó està pres de l'etologia. Konrad Lorenz el va utilitzar per primera vegada per referir-se a l'atac d'un grup d'animals petits assetjant un animal solitari més gran. Més tard, un metge suec, interessat en el comportament social infantil fora de l'aula, va manllevar aquest mot per identificar un comportament altament destructiu de petites colles d'infants, dirigit la major part de les vegades contra un únic nen. Leyman va adoptar el terme al començament dels anys 80 per descriure una conducta similar en el món laboral.

Més propera en el temps és la definició que aporta la psiquiatra i psicoanalista francesa Marie-France Hirigoyen: «*Tota conducta abusiva (gest, paraula, comportament, actitud), que atempta, per la seva repetició o sistematització,*

contra la dignitat o la integritat psíquica d'una persona, posant en perill la seva feina o degradant l'ambient de treball». En certa manera insisteix en la humiliació, que no és altra cosa que sentir-se ofès, menyspreat, rebaixat, interioritzat, sotmès, vexat i ultratjat per un altre. Això porta a sentir-se un ningú, un inútil, una persona que només té dolor, tristesa i sofriment. El mateix Leyman va identificar una varietat de conductes hostils que va xifrar en 45 i que, segons les activitats, va classificar en cinc grups:

1. Comunicar-se adequadament (les autoritats li neguen la possibilitat de comunicar-se com cal; se'l silencia; atacs verbals sobre la qualitat del seu treball; amenaces verbals; activitats verbals amb l'objecte d'aïllar-lo, etc.).

2. Mantenir contactes socials (els col·legues el defugen, no parlen amb ell; les autoritats prohibeixen que se li parli; assignació de llocs de treball aïllats; se li fa el buit; se'l té per no res; etc.).

3. Mantenir la seva reputació personal (xafardeigs; ridiculització; mofa; burla d'alguna discapacitat, herència ètnica, la manera de moure's o d'enraonar; etc.).

4. Mantenir la seva situació laboral (no assignació de tasques o assignació de tasques sense sentit, etc.).

5. Mantenir la seva salut física (assignació de treball perillós; agressió física; assetjament sexual actiu, etc.).

Moltes d'aquestes conductes hostils podrien ser conductes que, en la interacció social normal, no serien indicatives de cap agressió o rebuig. Però la repetició d'aquestes conductes i la seva prolongació en el temps les fan esdevenir eines per fer mal a la persona. Allò que comença amb un petit conflicte degenera en molt poc temps, i passa a ser un conflicte esglaonat que desemboca en *mobbing*.

L'assetjament moral pot ser del tipus vertical, d'un superior a un inferior, o bé del tipus horitzontal, d'un col·lega envers un altre, i prové d'individus amb característiques perverses. En l'àmbit laboral

serà algú que utilitzi la persona per satisfer els seus afanys de poder. Es tracta d'individus que solen desenvolupar-se amb èxit en la seva carrera professional mitjançant una gran absència d'escrúpols, que així els facilita l'abús de les persones que els envolten, en especial aquelles que es troben dins de l'organització com a subordinats seus. No dubten a eliminar possibles competidors. Tenen un gran complex d'inferioritat que amaguen davant els altres dient sempre el molt que arriben a valer. Tendeixen a envoltar-se de persones mediocres o submises que els puguin confirmar aquesta idea que tenen de si mateixos, tot i que són en realitat persones poc brillants; però molt hàbils en la manipulació dels altres, tant per aconseguir-ne la col·laboració com per al maltractament. L'assetjador pot moure's per gelosia professional, per enveja o per la seva falta de competència. En aquest darrer cas tracta de dissimular les seves mancances atacant qualsevol que el posi en evidència. És un pervers. Però també alguna cosa més.

L'assetjador és un psicòpata no perseguit per la justícia a pesar de ser un assassí en sèrie. Si seguim la definició d'aquest tipus darrer de criminals, veurem que actuen sota pautes regulars de comportament i, si això és així, aleshores podrem comprovar que encaixen a la perfecció amb el tipus de subjectes als quals ens estem referint. Aquests individus, els assetjadors, no tenen, com els altres, cap mena d'empatia ni de norma moral interna. El sofriment aliè els produeix indiferència i no els mou a compassió; és més, així que detecten un punt de debilitat en la persona, hi descarreguen tota la seva agressivitat i la converteixen en víctima. Són experts en debilitats humanes. Persegueixen sense treva la seva víctima fins a portar-la a "la fase de l'apestat". És el moment en què la víctima és aïllada pels companys de treball i se li fa el buit i se l'evita com si fos una mala companyia. El grup rebutja l'individu que està sent atacat pel criminal en potència.

D'on sol venir el seu comportament? De lluny, de la infantesa, potser fins i tot de la guarderia, quan

aquests subjectes/infants es rabegen en els altres que són més febles que ells. És aquesta feblesa el que els permet mostrar als altres el seu poder i la seva força. Són els que aglutinen al seu voltant el grup, enfront del petit desvalgut que suporta els seus atacs. Aquest grup serà el dia de demà la font de la seva soledat enfront de l'assassí. La forma de actuar de l'assetjador és a través d'accions com ara parlar malament de la víctima, utilitzar la mirada i els gestos despectius, negar la comunicació i evitar el contacte fent servir només indicacions escrites, no fer cap cas de la víctima, oferir judicis falsos que ofenguin el rendiment de la persona assetjada, difondre rumors, generar crítica permanent de la feina, suprimir tota possibilitat d'expressió per part de la víctima, criticar la seva vida privada, assignar-li funcions sense sentit o per sota de la qualificació del treballador.

II.

«La Cristina la va veure venir, se li va encongir el cor i va ajupir el cap. La dona que acabava d'arribar se li va plantar al davant, va esbossar-li un mínim somriure, va mirar a banda i banda i, tot seguit, va trasmudar el seu gest i va cridar-li tota seriosa:

-Ets una inútil que no sap fer res de res!

La Cristina va mirar cap als costats, però el passadís estava buit.

-Et prendré el poc que ja fas, a veure si així deixes de ser una nosa per a l'organització!

La Cristina va tornar a mirar. Res. No venia ningú.

-A partir de dilluns que ve, et prohibeixo que surtis a visitar la teva cartera de clients! Et quedes aquí, però vull que continuïs facturant!

Del fons del passadís va arribar un rumor de veus. Aleshores l'altra va tornar a canviar el gest de la cara i el to de veu i, quan va estar ben segura que els qui venien ja la podien sentir, va dir-li tota melosa:

-Ja sé que estàs molt carregada de feina, Cristina, però no t'estressis, si necessites ajuda només m'ho has de dir.

La Cristina no va poder aguantar més. Va començar a sanglotar i es va escapar cap al lavabo. Va donar un cop als altres mentre passava corrents. Abans d'arribar als serveis, va sentir les queixes aïrades dels homes».

La Cristina és una altra persona real, i s'anomena així. Un jutge acaba de dictaminar el seu cas al jutjat social núm. 28 de Barcelona, i després d'assegurar en el text de la seva sentència que la Cristina "va ser reiteradament vexada en la seva dignitat i en la seva feina, de forma sistemàtica", ha resolt que l'empresa on la Cristina treballava, la sucursal de Barcelona de l'empresa de fotocopiadores Cannon, ha d'indemnitzar amb 6.000 euros i readmetre la treballadora, pels danys morals i en la seva salut a causa de l'assetjament moral a què va ser sotmesa per part de la cap de vendes de l'esmentada delegació, Maria A. A., i a la passivitat dels responsables del centre.

EL PERFIL DE LA VÍCTIMA

Fins aquí tenim el quadre de comportament de l'assetjador, però existeix un perfil de la víctima? Doncs sí. Sembla que pot ser una persona ingènua, honesta, intel·ligent, cooperadora, organitzada, solidària amb els altres, treballadora, de passat professional irreprotxable, sòlid i assentat. I molt sensible. Doncs bé, així i tot, a desgrat de posseir un historial tan brillant, aquesta persona serà objecte d'assetjament i, per poc que badi, arribarà més endavant a la síndrome post-traumàtica, en la qual desenvoluparà importants canvis de personalitat, que poden fer-la arribar fins al suïcidi.

Encara que no arribi a aquest extrem, les seqüeles solen ser importants: ansietat, insomni, mal d'esquena, estats depressius, reducció de les cèl·lules assassines —les que en el nostre organisme s'encarreguen de combatre els virus intrusos— i alguns altres efectes que la porten

a baixes per malaltia de les quals costa de sortir sense haver pagat un alt tribut a la salut. Si parlem de l'assetjament moral a la llar, on també abunda, podríem tipificar-lo com el que es produeix des d'un membre de la parella cap a l'altre. Gairebé sempre és el sexe femení, l'assetjat. La violència de gènere no es limita tan sols a la violència física. Pot ser violència verbal, que produeix tots los efectes nocius de l'assetjament més cruel. Però quan hi ha l'agressió és quan es pot denunciar el cas i els tribunals actuen en conseqüència.

III.

«La Laura va arribar a la porta blanca i es va deturar tota tremolosa al llindar. Va romandre allí encallada un instant, d'esquena al carrer, amb les sabates fosques com si estiguessin enganxades al terra. Va dilatar les fosses nasals, però va deixar escapar de seguida l'aire per la boca i va obrir i tancar la mandíbula com si tingués plens els pulmons o tapats els alvèols. Va ficar la mà dreta a la bossa, en va treure la clau i va furgar en el pany fins que les dents es van ajustar dins el piu. Va girar a l'esquerra i el clac va alliberar el cadell i va obrir la porta. Va entrar al rebedor, i el so de la televisió li va arribar des del fons del passadís. Va tancar amb suavitat la porta i va pujar els esglaons de la casa amb un nus a l'estómac i l'ansietat desbocada segant-li l'alè. En arribar a la seva habitació, se'n va anar de dret cap al lavabo. No va obrir el llum, tan sols va asseure's a la tassa del vàter, sobre la tapa blanca, i així va quedar-se uns quants minuts. Sanglotant. Després es va aixecar, se'n va anar a l'armari proper al llit, va obrir una de les portes i, repençant-se sobre la punta de les sabates, va regirar dins el fons del primer prestatge fins a trobar el que buscava. Va agafar l'objecte, va sortir amb dues gambades al passadís i va córrer escales avall cap al pis de sota. D'allí estant va intentar arribar al carrer, però abans que aconseguís de posar el peu al llindar, li va arribar des del darrere la fuetada i

li va arrencar un crit de dolor i un tros de màniga. Va sentir que la carn l'abrasava per sota el gafet del sostenidors i va intentar aferrar-se al marc, però el cuiro li arribava una vegada i una altra i li feia impossible mantenir l'esforç. Així és que es va deixar lliscar mansament fins a la fusta del terra i, en el mateix instant que hi tocava amb el cap, va notar que la foscor li sorgia de dins una vegada més. Per això no va veure com l'home trepitjava amb fúria la fotografia que se li havia escapat de les mans. Des de darrere dels vidres trencats i el marc esmicolat, el rostre festiu d'un nen ros li somreia».

La Laura és una dona real de la comunitat càntabra. Aquesta va ser la desena vegada que la portaven a l'hospital per les lesions produïdes pels cops que havia rebut del seu home. Després d'aquesta allisada, una associació d'ajuda a les víctimes per la violència de gènere la va convèncer que l'única manera de poder-se escapar de l'assetjament era la denúncia, i així ho va fer. La intenció que va tenir sortint de casa només amb la foto del seu fill era la d'una dona desesperada que, en aquells moments, no podia pensar amb claredat.

PER UNA DECISIÓ EMPRESARIAL

Tornant al camp laboral, podem dir que per desgràcia l'assetjament moral també pot sorgir com a resultat d'una decisió empresarial. De fet, sembla existir una correlació ben clara entre l'increment de casos amb la recerca de la globalització. L'entorn econòmic de les empreses, cada cop més agressiu, facilita els comportaments perversos dels individus. Empreses en situacions difícils, tracten de desprendre's d'aquella part de la plantilla més costosa, utilitzant l'assetjament com a mesura de pressió perquè se'n vagin les persones no desitjades. Per sort, aquesta manera de resoldre la dificultat de l'organització és aïllada. El que passa és que a les empreses també hi ha aquells directius que, per la seva formació

i qualitats personals, impedeixen que es facin aquest tipus d'abusos. Aquesta reflexió en porta una altra: potser algunes persones poc formades i informades poden creure que els directius només hi són per seguir amb fidelitat les instruccions del responsable o amo de l'empresa. I això no és ben bé així. Una cosa és tractar de complir els objectius definits per la direcció i una altra el camí o els camins que es trien per aconseguir complir-los. La direcció ben entesa sorgeix del creixement personal dels individus que es preparin per exercir-la. Aquest creixement personal té àmplies bases de flexibilitat envers els altres, de respecte envers les persones i de professionalitat ben entesa.

IV.

«En Pere va amagar el cap darrere la pantalla de l'ordinador i, a pesar de la taquicàrdia que va sentir que venia, va passar els dits per sobre el teclat com si estigués escrivint alguna cosa llegible, en comptes d'aquelles lletres sense sentit. Així i tot, la veu del seu veí de taula va arribar-li amb claredat.

-Ara no tornis a cagar-la com sempre! No entenc com et donen per fer tots aquests treballs, si només serveixes per portar-nos el cafè!

En Pere va sentir que els dits se li engarrotaven, però va tractar de contenir la respiració i d'expulsar l'aire a poc a poc, com ho feia almenys un parell de vegades a la setmana, d'ençà d'un any, cada vegada que en Carles, el seu veí de taula, li parlava d'aquella manera».

En Pere viu a Barcelona. Està de baixa. Està mirant de superar l'estrès posttraumàtic ajudat per un psicòleg. Porta així més d'un any, i encara no se sent amb forces per tornar al seu treball en una comercial de la ciutat. El psicòleg li recomana la denúncia del cas, però ell insisteix que després de parlar moltes vegades amb el gerent de l'empresa, i no obtenir-ne cap ajuda, tampoc no creu que la llei li resolgui res. Està destrossat.

COM SORTIR-NE

Com sortir d'una situació d'assetjament moral? És difícil quan un no desitja abandonar el lloc de treball a l'empresa. Com s'ha vist en la majoria dels casos, els mateixos companys li fan el buit i així s'arriba a la coneguda com a "fase de l'apestat", abans esmentada. Els companys es distancien. El grup rebutja la persona que està sent assetjada. Se l'aïlla. I es dubta de la seva capacitat i de la veracitat de la seva història. El grup no vol tenir res a veure entre la víctima i el seu assetjador. Arribada aquesta situació, el millor de tot és cercar ajut extern. La família i els amics més íntims són el principal suport en aquestes etapes. Però de seguida cal buscar l'ajuda d'un professional per tal que reforci la víctima, mentalment, davant els atacs i perquè li ofereixi algunes pautes a seguir: resistir en el lloc de treball; anotar amb detall totes les humiliacions sofertes (dia, mes, any, hora, lloc, nom de l'agressor, col·legues que en van ser testimonis, contingut de la conversa); evitar conversar amb l'agressor sense testimonis (anar sempre amb un col·lega o un representant sindical); exigir les ordres per escrit i, en el cas que es tracti d'una agressió, demanar també per escrit les explicacions del perquè de la seva conducta. En cas que no fos possible resistir-s'hi, la víctima hauria de sol·licitar la baixa per incapacitat laboral per depressió, amb el 100% del seu salari. Ja hi ha pronunciaments en aquest sentit. Denunciar el cas a través de la jurisdicció laboral, o l'administrativa, o la penal, segons li aconselli el seu assessor legal. A més a més, caldria que demanés suport psicològic a través dels metges especialistes de la Seguretat Social. El psicòleg o el psiquiatre ha de realitzar un o diversos informes, que després s'aportaran com a prova en el procediment.

Una política adequada per part de l'administració consisteix a potenciar la prevenció dels casos a través de la informació i la formació a patronals, sindicats i massa laboral en general. Em sembla una magnífica idea la que s'ha dut a

terme a la Comunitat de Madrid per part de la patronal: instaurar una espècie de “defensor de l’assetjat”, que dirimeix en primera instància el conflicte intervenint entre l’empresa i el treballador. Potser també es pot aprofitar en aquesta sentit la figura dels mediadors. O, en el cas d’empreses petites que no es poden permetre d’incloure a la seva nòmina aquest perfil, es podria assignar aquesta funció a aquella persona de la plantilla que, pel seu carisma, pel respecte dels altres, per la seva edat, pogués complir amb correcció aquest paper. Tots els esforços són importants per aconseguir eliminar aquesta lacra social. Ni tan sols econòmicament ens la podem permetre. Menys encara humanament.

A Europa, un de cada cinc suïcidis està causat pel *mobbing*. Cal que evitem que es compleixi la frase de Leymann, quan ja fa anys va dir que aquest era un *“darrer camp de batalla en el qual una persona pot matar-ne una altra sense cap risc d’arribar a ser processada per un tribunal”*. En un entorn molt més proper, durant la presentació d’una novel·la meua que tracta d’aquest assumpte, en acabar l’acte, una senyora gran es va atansar a la taula on firmava exemplars i, amb les galtes humides, va dir-me: *«He reconegut cadascuna de les fases de l’assetjament de què ha parlat aquest vespre. Al meu marit van matar-lo d’aquesta manera»*. I després va oferir-me el nom de l’empresa que, segons ella, l’havia assassinat.

BIBLIOGRAFIA

COMISSIÓ DE LA UNIÓ EUROPEA (2001), *Violència a la feina*. Acta de la reunió de 3 de març de 2001. Doc. 0978/01 ES.

CORTES GENERALES (1999), *Proposición de ley sobre la inclusión del acoso psicológico como infracción laboral en el Estatuto de los Trabajadores*. Diario de Sesiones del Congreso de los Diputados, Pleno y Diputación Permanente. Any 1999. VI Legislatura. Núm. 224.

FERNÁNDEZ, RUFINO, *¡Acorralado!*. Barcelona: Editorial Granica, 2003.

GARCÍA ROMERO, PEPE I ROLSMATEHUSIJARANA, DAYA H., *Trabajando con el enemigo*. Barcelona: Random House Mondadori, 2003.

HIRIGOYEN M. F., *El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Ed. Paidós, 1999.

—, *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Ed. Paidós, 2001.

LEYMANN H., *Mobbing: la persecución au travail*. París: Seuil, 1996.

LÓPEZ GARCÍA SILVA J. A. I CAMPS DEL SAZ, P., *Mobbing, aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral*. Mapfre Medicina, 1999.

ORGANITZACIÓ INTERNACIONAL DEL TREBALL, *La violència a la feina: un problema mundial*. Comunicat de premsa, 98/30 (1998).

PINEDA SEGURA C., *El hostigamiento psicológico en el trabajo. El "mobbing"*. Ed. Centro de Estudios Financieros, núm. 215.

PIÑUEL ZABALA, IÑAKI, *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Ed. Sal Terrae, 2000.

PARLAMENT EUROPEU, Resolució sobre l'assetjament al lloc de treball [2001/2339/(INI)].

RUFINO FERNÁNDEZ REDONDO (Cañaveral, 1953) és Director Industrial i d'Operacions per EADA i professor d'escoles de negocis i consultor. És, també, coordinador acadèmic del màster de Logística Integral de l'Institut Català de Tecnologia. Escriu contes en revistes de gènere. Ha publicat el treball *Los lacetanos. Interpretación de las fuentes clásicas, arqueológicas y numismáticas. Estado de la cuestión*, ha col·laborat en l'obra *32 maneras de escribir un cuento de viajes* (2002) i ha publicat una novel·la sobre el *mobbing* titulada *¡Acorralado!* (2003).