

Conocer y sensibilizar para prevenir el acoso laboral. Nuevas estrategias



*Mutua Colaboradora con la
Seguridad Social nº 61*



Índice

Introducción	3
1. Qué es acoso, cómo se manifiesta y efectos del mismo	5
1.1 Definición	5
1.2 Fases.....	6
1.3 Efectos.....	7
2. Pautas para crear entornos libres de acoso	9
3. Qué hacer en caso de sufrirlo o presenciarlo	11
3.1 Afrontar directamente el conflicto	11
3.2 Comunicar	11
3.3 Pedir y ofrecer ayuda.....	12
4. Estrategias personales	13
4.1 Bienestar físico.....	13
4.2 Bienestar psicosocial.....	14
4.3 Bienestar psicoemocional	14
5. Resumen	19

Edita:

FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61

Autor:

David Piélago Solís, psicólogo del Área de Prevención de FREMAP.

Coordinación técnica y edición:

Ignacio Menéndez Medrano, Responsable de Publicaciones del Área de Prevención de FREMAP.

Depósito legal:

M-2124-2021

Diseña e Imprime:

Imagen Artes Gráficas, S.A.



Introducción

En el día a día no es extraña la aparición de conflictos interpersonales, tanto en la vida privada como en el ámbito del trabajo. De estos, la mayor parte tiene un valor positivo y generalmente son útiles para generar soluciones, compartir puntos de vista y en definitiva, aprender de la experiencia, tanto de la propia como de la ajena. Sin embargo, no se debe confundir un conflicto (natural entre las personas) con la violencia (tanto física como psicológica) que pueden ejercer unas sobre otras.

En el ámbito del trabajo, esta violencia puede provenir de dos fuentes distintas. Por una parte, la que pueden ejercer personas ajenas a la empresa, como clientes, pacientes, usuario, etc., y por otra, la de las personas que comparten trabajo, mandos u otras personas del trabajo con las que se tiene relación. Ésta última forma es la que se considera violencia interna y la que al final, en ciertas circunstancias, toma forma de hostigamiento o acoso laboral. El acoso laboral u hostigamiento no se debe considerar como algo excepcional ya que según algunas encuestas, cerca de un 4% de la población trabajadora puede estar inmersa en una situación de este tipo.

Desde la prevención de riesgos laborales, el hostigamiento o acoso está considerado un riesgo de índole psicosocial y al igual que en el resto de los riesgos laborales, corresponde a las empresas su prevención, evaluación y tratamiento en virtud de la legalidad y conocimientos vigentes, así como por el compromiso que adoptan con la salud de sus plantillas.

Este documento pretende servir de apoyo a las empresas que cuenten con programas preventivos para generar entornos de trabajo libres de acoso, aportándoles información relacionada con los aspectos básicos que deben conocer.



Por ello, ponemos esta guía a disposición del personal de las empresas asociadas, incluyendo al directivo y mandos intermedios sin cuya implicación sería más difícil trasladar y ejemplificar los valores de una cultura basada en la colaboración y el respeto.

En las páginas siguientes se describen los aspectos esenciales a conocer sobre el acoso y se proponen recomendaciones para su prevención, a través de estrategias que permitirán estar mejor preparados para frenar las conductas que pueden derivar en situaciones de acoso, así como pautas de actuación que pueden ponerse en práctica, en caso de observarlo o padecerlo.

Desde FREMAP esperamos que esta guía pueda contribuir a potenciar, desde una perspectiva “en primera persona”, espacios libres de acoso.

Qué es acoso, cómo se manifiesta y efectos del mismo

1.1 Definición

El acoso es un riesgo laboral profundamente ligado a las relaciones interpersonales-profesionales. Existen varias definiciones según el ámbito desde el que se observe, pero a efectos de esta guía se considera como:

“La exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas por parte de otra u otras que actúan frente a aquella desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

El acoso no es un hecho puntual sino mantenido y prolongado en el tiempo y en la mayoría de las ocasiones, la persona que lo sufre parte de una situación de desventaja.

Por tanto, no se debe confundir con los conflictos laborales puntuales, naturales entre personas, ni con las exigencias derivadas del propio desempeño del trabajo, que ocasionalmente pueden crear situaciones de tensión. Tampoco se refiere a estilos de gestión y de mando inadecuados generadores de estrés para todo un colectivo.

La situación de acoso puede ser vertical, si la persona acosada y la acosadora están en diferente nivel jerárquico u horizontal si se da entre personas con el mismo rango profesional.

Como norma general, esta exposición a conductas violentas sigue un proceso cronológico que desemboca en el daño a la salud y que consta de varias fases.



1.2 Fases

1.2.1 Conflicto inicial

Puede partir de un hecho puntual, discrepancia de puntos de vista u opiniones opuestas (relacionados o no con el ámbito laboral), que están mal resueltas.

1.2.2 Conductas de acoso

Esta es la fase que suele identificarse con el acoso, pues es la parte “*visible*” del proceso. Las conductas se agrupan en varias modalidades que suponen un ataque a las víctimas y pueden no existir todas en una misma situación. A continuación, se citan algunas de las más relevantes:

a) Ataques con medidas organizacionales y de aislamiento social:

- ✓ Separar a una persona de las otras injustificadamente.
- ✓ Cuestionar las decisiones de una persona y juzgar de forma ofensiva.
- ✓ Asignar tareas sin sentido, degradantes o muy por debajo de las capacidades de la persona.
- ✓ Tratar a una persona como si no existiera.

b) Ataques a la vida privada:

- ✓ Críticas personales: ataques a las actitudes, creencias religiosas o políticas...
- ✓ Burlas por ciertas discapacidades, el aspecto físico, la orientación sexual o la raza.
- ✓ Terror telefónico (llamadas nocturnas, mensajes...).
- ✓ Rumores sobre acciones o intenciones.

c) Violencia física y agresiones verbales:

- ✓ Empujones.
- ✓ Gritos y amenazas.



1.2.3 Resolución de conflicto

Cuando se ha producido una situación de acoso, el resultado variará en función de los implicados, el tipo de conductas que se han llevado a cabo y las actuaciones que la empresa ha emprendido. El desenlace del mismo fluctuará desde la sanción a la persona que acosa hasta el abandono del puesto de la acosada por no poder soportar la situación existente. En muchos casos, se resolverá con la separación de las partes implicadas como medida provisional, que finalmente pasará a ser definitiva.

Las situaciones de acoso se enmarcan en las relaciones personales y por tanto, nunca pueden descartarse en el contexto laboral. Por ello, es conveniente la adopción de políticas que se anticipen a estos riesgos antes de su aparición.

Por parte de las empresas, cada vez son más habituales los procedimientos para prevenir y abordar los conflictos que se originan en el ámbito laboral. Esto supone un importante avance, ya que permite detectar los problemas antes de que se agraven y afrontar aquellas situaciones que no puedan ser resueltas por las personas implicadas generando así, una cultura de tolerancia cero al acoso. Estas políticas deben ser conocidas por toda la organización y constar de un modelo de comunicación, garantías de anonimato y un tiempo de resolución.

1.3 Efectos

El acoso laboral puede generar situaciones de violencia psicológica extrema y ocasionar daños importantes a la persona que lo sufre, afectando a todos los ámbitos de su vida.

La exposición a conductas violentas concluye habitualmente, en sintomatología asimilable a la derivada de las situaciones de estrés por la sensación de no poder hacer frente a las mismas.

Cuando una persona se encuentra bajo una tensión importante, el cuerpo se prepara para luchar o huir, y se producen una serie de cambios hormonales que se traducirán en alteraciones, que se pueden presentar durante e incluso, una vez finalizada la situación de acoso. La víctima puede vivir alguna o varias de estas formas de estrés:

- Agudo, durante los momentos en los que se produce.
- Crónico, como consecuencia de la prolongación en el tiempo.
- Postraumático, ante determinados casos en los que la violencia se vive de forma intensa.



Asimismo, pueden darse diferentes daños que afecten a:

La salud física:

- *Cardiovasculares*: taquicardia, sudoración, arritmia...
- *Gastrointestinales*: diarrea, estreñimiento, gastritis, etc.
- *Musculares*: contracturas y mialgias principalmente.

La salud psíquica:

- Alteraciones en el pensamiento, atención, memoria...
- Problemas de gestión emocional (fundamentalmente miedo, disminución de la autoestima con sentimientos de ineficacia y culpa, etc.).
- Cambios en el comportamiento: adicciones, conductas de evitación, tendencia a conductas de riesgo (alcoholismo, drogadicción, etc.).

El desempeño laboral: debido a las alteraciones enumeradas, el resultado del trabajo se ve afectado de manera que las tareas se llevan a cabo con mayor lentitud, se cometen más errores y por otro lado, se bloquea la comunicación con los demás, dificultando el trabajo en equipo y las posibilidades de recibir apoyo o ayuda.



La esfera socio-familiar: los efectos repercuten incluso en el entorno familiar del afectado, puesto que la capacidad de relación de las víctimas es menor debido a su estado psicoemocional y físico. Como consecuencia, las personas que sufren acoso tienden a evitar las relaciones dentro y fuera del trabajo, y son proclives al aislamiento y retraimiento social.

La empleabilidad: entendida como la capacidad de la persona para aportar valores diferenciales y optar a otros empleos. El estado físico y psicoemocional de una víctima de acoso dificulta que esta pueda competir por un puesto de trabajo, frente a otras personas que no hayan sufrido este tipo de situaciones traumáticas. Además, tras padecer largos periodos de acoso laboral, se encontrarán desactualizadas y desvinculadas de las tareas habituales para el desarrollo de su profesión.

Pautas para crear entornos libres de acoso

Las consecuencias de vivir una situación de acoso son graves para las personas y las empresas. Por ello, es necesaria la determinación de medidas para la creación de entornos de trabajo que impidan su aparición. Las empresas deben establecer acciones que minimicen este tipo de situaciones, facilitando y promoviendo que las relaciones entre las personas sean cordiales y siendo recomendable poner a su disposición un sistema de resolución de conflictos que detecte y solvante las tensiones que se puedan generar.

En el ámbito de la organización, la desconfianza, la intolerancia a los errores y las deficiencias en los sistemas de valoración y desarrollo profesional pueden ocasionar conflictos. Asimismo, no disponer de canales de comunicación ágiles y con garantías de confidencialidad impedirá poner de manifiesto estas situaciones antes de que deriven en acoso.

En el ámbito individual, cada persona tiene al alcance de su mano desarrollar habilidades para enfrentarse a situaciones conflictivas y que se resuelvan de la mejor manera posible. Estas apelan al sentido común y se centran en unos valores basados en la cultura del respeto: cuando nos comportamos de acuerdo a estos principios, los grupos de trabajo (y cada uno de sus integrantes) se hacen más fuertes y menos vulnerables a la violencia de las conductas referidas en el apartado anterior.

Si cada uno hace su parte, las relaciones mejorarán. Sin duda, este tipo de comportamientos basados en el respeto se pueden llevar al ámbito privado y tendrán también un impacto positivo en la vida personal: pareja, familia, amistades...

A continuación, se exponen diferentes reflexiones acerca del propio comportamiento y de las relaciones con los demás. Desgraciadamente, cualquiera puede verse reflejado en más de uno de ellos. Se trata de situaciones habituales que en ningún caso son admisibles al ser profundamente tóxicas porque contaminan las relaciones personales, el entorno de trabajo y su desempeño, además de poder ser el origen de situaciones de acoso laboral:

- Ridiculizar y no decir nada a la cara.
- Incapacidad de elogiar el trabajo de otros.
- Nunca ofrecer ayuda.
- No aclarar los malentendidos y elegir no hablar.
- Manifestar rencor y desconfiar de todos.



- Exigir lo que no se está dispuesto a dar: educación y respeto.
- Necesidad de hablar de otras personas para dar explicaciones del propio comportamiento.
- Transmitir rumores.
- Trivializar y reírse de todo lo anterior.

En contraposición con los comportamientos tóxicos descritos, se detallan algunas pautas personales para ayudar a la creación de ambientes “*psicosocialmente saludables*”:

- Hablar en positivo y no participar de críticas no constructivas e injustificadas o a destiempo.
- Destacar lo positivo del trabajo otras personas e intentar completar los planteamientos de los demás.
- Ofrecer ayuda cuando se observe alguna dificultad. El mero ofrecimiento ya es un apoyo.
- Anteponer la confianza en todo momento. Todas las personas son dignas de ella, al menos, tanto como una misma persona.
- Respetar los aspectos personales del resto y más si se encuentran ausentes. La mejor forma de que a una persona no le lleguen algunos comentarios, es no hacerlos.
- La educación y el respeto son innegociables en todos los ámbitos de la vida. No observarlos en los demás, jamás justificará que uno mismo no los practique.
- Argumentar los propios actos por decisiones tomadas sin entrar en lo que hacen otras personas, ya que éstas responderán por sí mismas. En caso contrario, se fomentará que las personas justifiquen sus acciones por comportamientos ajenos.



- Hacer aportaciones siempre que se pueda; el sentimiento de equipo se verá reforzado y los problemas serán algo más resolubles.
- Utilizar los tiempos libres o paradas para desconectar. Durante los desayunos y las comidas evitar hablar de trabajo y sobre todo, de sus aspectos negativos, ya que esto generará fatiga a través del mal humor y el día a día se hará más difícil, y la jornada más larga.

Practicar esto siempre que se pueda y no perder el control sobre el propio comportamiento permite construir mejores sitios dónde trabajar.

Qué hacer en caso de sufrirlo o presenciarlo

Cuanto antes se actúe, más fácil será la solución pues la intervención es más efectiva en las primeras fases y los daños sufridos serán mucho menores.

Otro aspecto importante a considerar se encuentra en el origen del conflicto y sobre todo, en la relación con la parte acosadora. La situación e incluso la solución, pueden ser muy distintas al no ser lo mismo sufrir acoso por parte de la dirección que por otra persona, aunque sus efectos sean idénticos.

En cualquier caso, existen unas pautas comunes si uno cree que puede estar viviendo o presenciando alguna de las conductas comentadas.

3.1 Afrontar directamente el conflicto

Como norma general, se recomienda que se hable directa y explícitamente con los implicados para transmitir que su comportamiento está produciendo malestar. Si es uno mismo la persona afectada, puede hablar con la persona cuya conducta molesta o daña, y en caso de haberlo observado, animar a la persona perjudicada a que lo haga.

En ocasiones, al actuar en este primer momento se puede apreciar que se trata de un malentendido o de algo puntual que no llegará a más.

3.2 Comunicar

Si lo anterior no produce el efecto deseado, una alternativa es tratar el conflicto con la persona que tenga poder de decisión sobre ambas e informarle de la situación actual, del intento fallido de acercamiento, así como de aquellos aspectos concretos que se consideran dañinos u ofensivos.

En esta fase, el afectado también puede recurrir al departamento de recursos humanos, al servicio de prevención o a los representantes de los trabajadores.



Es aconsejable hacer la comunicación por escrito y en caso de existir procedimiento de resolución de conflictos, solicitar que se ponga en marcha.

Para facilitar esta comunicación es importante ordenar la vivencia de acoso percibida describiendo las situaciones concretas con aspectos particulares como quién, cómo, cuándo y dónde ha sucedido.

3.3 Pedir y ofrecer ayuda

Es recomendable solicitar la ayuda de las personas que comparten el trabajo o aquellas cercanas haciendo referencia a los aspectos sufridos, sin emitir juicios de valor sobre las intenciones o cualidades que se creen conocer de la persona acosadora. Este tipo de valoraciones personales pueden ser consideradas como un posible ataque y situar a la víctima como una potencial persona acosadora.

Buscar soporte en la familia y amistades también ayuda. No es motivo de vergüenza, y ellas pueden ofrecer ideas y apoyo para sobrellevar la situación cuando se está fuera del trabajo.

Por último, acudir a ayuda especializada puede ser determinante para fortalecerse y minimizar los daños sobre la salud.



Estrategias personales

Evitar el riesgo en su origen supone una garantía de éxito en la acción preventiva, si bien es especialmente complicada cuando los aspectos de los que hablamos son de origen psicosocial.

En muchos casos, a consecuencia de situaciones de conflictos, violencia o estrés, se requiere una intervención preventiva con carácter reactivo, cuando es en dicho momento donde la posibilidad de evitar el daño no es factible, por lo que es necesario disponer de estrategias capaces de frenar las situaciones de riesgo antes de que se materialicen en acoso.

De entre las diferentes estrategias que pueden adoptarse, la intervención para mejorar y potenciar la capacidad individual de respuesta frente al riesgo de acoso, es un aspecto que debe formar parte de los programas preventivos en esta materia.

En FREMAP, creemos que es importante desarrollar programas de bienestar físico, psicosocial y psicoemocional, para potenciar la capacidad de respuesta individual, con una perspectiva puramente preventiva, como sistema de ayuda para frenar estas situaciones.

4.1 Bienestar físico

Con carácter general, mantener una forma física saludable ayuda a enfrentar mejor las tensiones o retos. Para conseguirla, se pueden adoptar las siguientes pautas:

- Practicar actividad física siempre que se pueda, a ser posible en compañía. Los deportes de equipo fomentan las relaciones sociales e impiden la aparición de pensamientos recurrentes.
- Respetar los hábitos de sueño; no hay nada peor que la fatiga para afrontar las dificultades.
- Llevar una alimentación saludable y equilibrada, ya que permite mantener un estado fisiológico adecuado y el impacto del estrés será menor.
- Reducir el consumo de bebidas estimulantes porque favorecen la aparición de reacciones desmedidas y además ocultan la fatiga.
- Evitar el consumo de alcohol y de sustancias estupefacientes. Aunque en un primer momento se puede sentir evasión del problema, en un espacio breve de tiempo serán parte del mismo y agravarán sus consecuencias.



4.2 Bienestar psicosocial

Los hábitos sociales y la manera en que las personas se relacionan con los demás pueden influir de forma positiva. La buena salud social se verá favorecida con la adopción de las siguientes recomendaciones:

- Prestar mayor atención a los aspectos de la vida personal que puedan aportar satisfacción, como las relaciones con la familia y las amistades. Pensar en ello producirá sensación de bienestar y pondrá distancia a los problemas laborales.
- Evitar pasar largos periodos en solitario. Procurar salir con amigos, adoptar una postura activa y tener proactividad, proponiendo actividades de ocio, planificándolas y promoviéndolas.
- No alterar las rutinas diarias. De esta manera, se impedirá que la persona acosadora tenga influencia en aspectos dónde realmente no alcanza.



4.3 Bienestar psicoemocional

Con carácter general, trabajar sobre la identificación de pensamientos distorsionados y reiterados (situaciones estresantes), así como la práctica de técnicas de relajación: meditación o respiración controlada, entre otras (respuesta fisiológica), son estrategias beneficiosas frente al estrés.

4.3.1 Técnicas sobre el pensamiento

Incluye diferentes estrategias dirigidas a detectar, pensamientos distorsionados o recurrentes como los que se describen a continuación:

- Pensamientos que tienden a la auto-culpabilización. En ocasiones, algo repetido con insistencia se convierte en creencia. Por ello y aunque se pueda



escuchar lo contrario constantemente, nadie merece sufrir acoso y nunca *“se debe comprar este mensaje”*. Jamás se justifica la violencia de nadie, ni hacia nadie.

- Magnificar los errores. Si se observa con atención, se verá que todo el mundo se equivoca con frecuencia. Al reflexionar sobre todas las cosas que se hacen en el día a día, se podrá ver que son muchas más las que se realizan bien que las que se hacen y salen mal.
- Intentar meterse en la cabeza de la persona agresora interpretando su pensamiento. Sus intenciones y razonamientos solo los conoce ella. Pretender pensar como ella, solo conseguirá producir desgaste y perder recursos para buscar y encontrar soluciones.
- Anticipar situaciones que aún no han ocurrido. Esto puede producir efectos parecidos a los que se ocasionarían si se produjesen, dejando a la víctima en peor disposición para afrontarlos si realmente apareciesen.

Una de las estrategias más utilizadas para tratar estos pensamientos una vez que han sido identificados, es analizarlos y sustituirlos por otros más adaptados a la realidad. Por ejemplo, en lugar de *“tiene razón, todo lo hago mal”*, podemos pensar: *“creo que no tiene razón, en cualquier caso todo el mundo tiene derecho a equivocarse”*.

En la tabla siguiente se muestran diversos pensamientos que se pueden identificar y la alternativa para desactivar sus efectos:

EJEMPLO	ALTERNATIVA
No te puedes fiar de nadie.	En este caso, esa persona no actuó bien.
Fui tonta por no haberme dado cuenta que esto pasaría.	Aprenderé de esta situación y la tendré en cuenta para la próxima vez.
Si no estás conmigo, estás contra mí.	En este caso, no estamos de acuerdo.
¡Qué desgracia! No he estado a la altura de los objetivos.	He alcanzado 9 de los 10 previstos.
Hace días que la persona que trabaja conmigo no me llama. Seguro que está enfadada por algo.	Hace tiempo que no sé nada de ella, le llamaré...
Ni lo intento, como ya sé que me va mal.	Voy a intentarlo, puede salir bien...

Finalmente, otra forma de evitar pensamientos tóxicos consiste en que cuando estos sean detectados, se cambie de tarea y con ello, el foco de atención: *“un clavo saca a otro clavo”*.



4.3.2 Técnicas de desactivación física y cognitiva

Un cuerpo sin tensiones es incompatible con una mente estresada, y viceversa. Por ello, además de trabajar sobre la forma de pensar, las técnicas de relajación física y la práctica de *“la atención voluntaria”* son de gran utilidad para desactivar la respuesta fisiológica ante situaciones de tensión y estrés.

Entre las diferentes técnicas de relajación destacan:

- La respiración controlada. Con esta técnica se pretende imitar la respiración que se realiza al tener relajación (pausada y profunda). Es imposible que la mente se encuentre inquieta cuando la respiración es calmada.
- La relajación muscular. En este caso, se tensarán y destensarán distintos grupos musculares para centrarse en la sensación de bienestar que produce la ausencia de tensión mediante la exploración corporal.

Aparte de su efecto directo sobre la respuesta al estrés, estas prácticas son muy útiles para otro ejercicio que de forma indirecta, aunque no menos importante, se realiza en ambos casos: el entrenamiento de *“la atención voluntaria”*.

Éste consigue focalizar la atención en el presente, alejando los pensamientos distorsionados o recurrentes y permitiendo abordar mejor los problemas e identificar los recursos para solventarlos. Además, indirectamente, se consigue un estado de relajación y una mejor interacción con el contexto.



Su práctica durante 15 minutos diarios de forma continuada o en periodos más breves de 5 minutos, aporta importantes mejoras. Debido a su importancia y sencillez, indicamos algunas pautas para llevarla a cabo:

1. Buscar un lugar tranquilo donde estar en silencio.
2. Adoptar una postura cómoda (sentado preferiblemente) manteniendo la espalda erguida.
3. Respirar con normalidad y marcar un punto de la respiración que sea fácil de identificar, por ejemplo: el paso del aire a través de las fosas nasales, el cambio de inspiración a expiración, los movimientos del abdomen, etc.
4. Centrar la atención en ese momento tanto como se pueda.
5. Durante el ejercicio se podrá observar que aparecen pensamientos, emociones o sensaciones corporales que distraen la atención. Simplemente se deben observar e identificar, y volver a centrar la atención al momento que se decidió en el punto 3, sin intentar evitarlos porque pueden generar mayor malestar y frustración.

Las técnicas descritas a lo largo de este apartado pueden ser consultadas en numerosas guías y publicaciones sobre el tema. FREMAP, dispone de material divulgativo específico que puede ser de utilidad para su desarrollo.



Resumen

Como se ha visto a lo largo de la presente publicación, el acoso es un riesgo laboral que llega a través de un proceso determinado con ciertas fases ya descritas en apartados anteriores, y aunque corresponde a las empresas crear buenos ambientes de trabajo, depende de cada persona que esto sea posible.

No se ha de obviar que en ocasiones, se puede ser origen o parte del problema con comportamientos tóxicos basados en la falta de respeto. En cualquier caso, siempre se deberá ser parte de la solución.

Para ello recuerda:

- Haz tu parte, ten objetividad, respeta y ofrece tu ayuda.
- Si lo ves o lo sufres, no evites tratar el tema. Comunícalo y pide apoyo.
- No “*compres*” los mensajes de la persona acosadora; la violencia nunca está justificada.
- En lo personal no alteres tu día a día. Aliméntate bien, practica actividad física y respeta tus horas de sueño.
- Cuídate tanto física como psicológicamente.



FREMAP

*Mutua Colaboradora con la
Seguridad Social nº 61*

www.fremap.es

<http://prevencion.fremap.es>