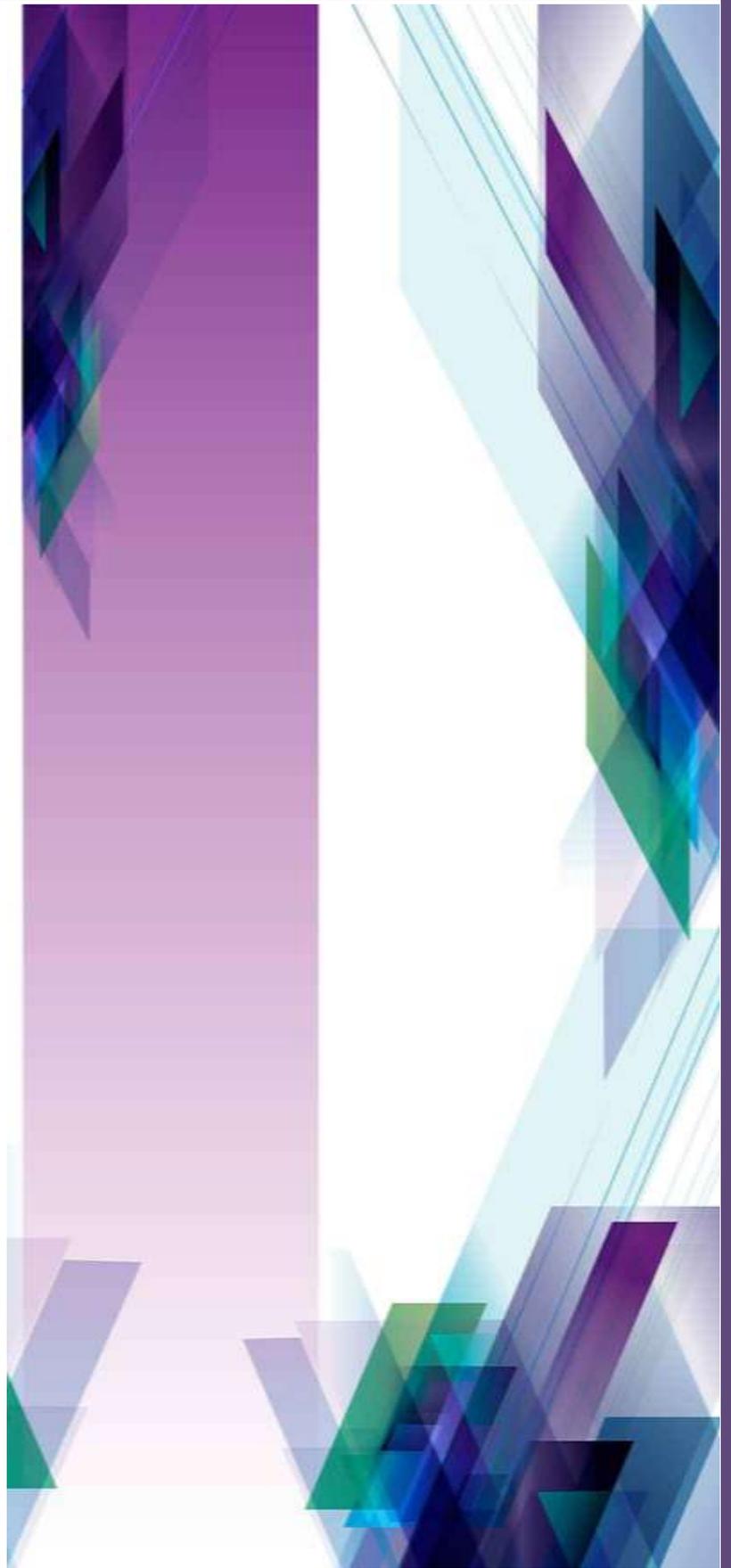


10/4/2016

# EL MOBBING Y SU EFECTO EN EL DESARROLLO PROFESIONAL



ARTÍCULO

NIDIA RODRÍGUEZ MAZAHUA

FIA

**El autor de este artículo agradece al Instituto Tecnológico de Orizaba máxima casa de estudios a la que le enorgullece pertenecer, a CONACYT por brindar los recursos para la realización de esta investigación , a la Maestría en Ingeniería Administrativa por el voto de confianza y al profesor Fernando Aguirre Y Hernández por la dedicación y compromiso por forjar talentos.**

# Índice

Resumen.....	4
Introducción .....	5
Características del Mobbing .....	7
Tipos de Mobbing .....	8
Fases del Mobbing.....	9
Modelo de esquematización de fases del Mobbing .....	10
Objetivo del Mobbing .....	11
Mobbing como proceso en evolución.....	12
Elementos del Mobbing .....	12
El Mobbing: empresa y sociedad .....	13
¿Como actuar ante el Mobbing? .....	14
Conclusión .....	15
Referencias bibliográficas .....	16

## Resumen

En el mundo laboral actual donde la rotación de los puestos de trabajo, la remuneración cada vez más ajustada, los horarios inestables, el reciclaje continuo, la remuneración por objetivos y en general el ambiente de extrema competitividad en el que se encuentra inmersa la sociedad, son factores evidentes que determinan la situación del trabajador que cada vez tiene más problemas al encontrar trabajos bien remunerados.

La salud del trabajador se ve afectada por diversos cambios dentro del ámbito laboral, sin embargo, los aspectos físicos y psicológicos de la salud y la influencia que puede tener la actividad laboral se están volviendo en uno de los temas más sobresalientes dentro del mundo del trabajo.

Diversos estudios han aportado nuevas formas de entender este fenómeno, algunos anglicismos como el Mobbing, son acepciones validas a la hora de referirse al acoso moral en el trabajo.

El maltrato en el medio laboral es un tema que aun es poco conocido y con poco nivel de conciencia entre los trabajadores de que se vea como un problema,

El Mobbing laboral puede ser considerado como aquella forma de estrés psicosocial crónico, que está constituida por la acumulación prolongada de micro traumas interpersonales que se dan en el medio laboral.

El termino Mobbing se remonta a el etnólogo austriaco Konrad Lorenz quien empleo por primera vez este término en el entorno en un ambiente de las ciencias sociales, enfocado principalmente en el ataque de grupos de animales pequeños a un animal mas grande.

En este artículo se hablara entre otras cosas de cómo el Mobbing afecta a las personas y las principales características de este fenómeno.

# MOBBING Y SU EFECTO EN EL DESARROLLO PROFESIONAL

## Introducción

En el mundo laboral actual donde la rotación de los puestos de trabajo, la remuneración cada vez más ajustada, los horarios inestables, el reciclaje continuo, la remuneración por objetivos y en general el ambiente de extrema competitividad en el que se encuentra inmersa la sociedad, son factores que determinan la situación del trabajador que cada vez tiene más problemas al encontrar trabajos bien remunerados, seguros y donde se les dé un trato digno.

El desarrollo del trabajador se ve afectado por diversos cambios dentro del ámbito laboral, sin embargo, los aspectos físicos y psicológicos de la salud y la influencia que puede tener la actividad laboral se están volviendo en uno de los temas más sobresalientes dentro del mundo del trabajo, pues estos traen importantes repercusiones para la calidad del trabajo desempeñado.

En los últimos años ha aparecido el fenómeno de acoso moral en el trabajo que ha llegado a ser desde cierto punto de vista normal dentro del mismo.

Diversos estudios han aportado nuevas formas de entender este fenómeno, algunos anglicismos como el Mobbing, son acepciones

validas a la hora de referirse al acoso moral en el trabajo. El maltrato en el medio laboral es un tema que aun es poco conocido y con poco nivel de conciencia entre los trabajadores de que se vea como un problema, no obstante son muchas las conductas del acoso laboral las que surgen dentro del trabajo.

El termino Mobbing se remonta a el etnólogo austriaco Konrad Lorenz (1991), quien empleo por primera vez este término en el entorno en un ambiente de las ciencias sociales , enfocado principalmente en el ataque de grupos de animales pequeños a un animal mas grande.

Más tarde Heinemann retomo este término pero lo enfoco al comportamiento social infantil y de esta manera describió el fenómeno de pandillas de niños con comportamiento destructivos, en contra de un único niño.

El termino Mobbing surge del vocablo ingles” mob, que significa : multitud excitada alrededor de algo o de alguien, ya sea de forma devota o en forma contraria, el sustantivo mob se refiere al gentío , mientras que el verbo to mob describe la acción de ese gentío de atacar en masa a alguien.

Existen un sin número de definiciones del término , (Zapf & Leymann, 1996) establecen al Mobbing o terror psicológico como una forma de comunicación hostil y sin ética que se encuentra dirigida de forma sistemática, por uno o varios individuos, contra otro mismo que es orillado a una posición de indefensión y desvalimiento y activamente mantenido en esta.

Por otro lado el psiquiatra (Rivera, 2007) menciona que el Mobbing laboral puede ser considerado como aquella forma de estrés psicosocial crónico, que está constituida por la acumulación prolongada de micro traumas interpersonales que se dan en el medio laboral.

La Dra. Marie- France Hirlgoyen define al acoso moral en el trabajo como una conducta abusiva que pueden ser gestos, palabras, comportamientos y actitudes que atentan por su repetición en contra de la dignidad o integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su puesto de trabajo o afectando el ambiente laboral.

## Características del Mobbing

Aunque no existe una definición única del hostigamiento laboral existen características generales que permiten identificarlo frente a otros tipos de agresiones.

- En cuanto a un patrón de conducta: una conducta repetida con frecuencia.
- Desde el aspecto de acciones negativas: engloba a las agresivas y destructivas, verbales o no, directas e indirectas.
- En relaciones de poder desiguales: las partes siempre se encuentran en relaciones jerárquicas asimétricas.
- Este producto de acoso produce víctimas.

Sin embargo estos aspectos no significan que todos los patrones de conducta, las acciones negativas, el abuso de relaciones asimétricas, o la existencia de víctimas es Mobbing.

Dichas características deben aparecer para que se pueda describir el fenómeno , las agresiones , tensiones entre miembros del equipo de trabajo , conflicto de jerarquías entre varios más pueden ser comunes dentro de una relación laboral y no necesariamente se consideran como acoso u hostigamiento laboral.

## Tipos de Mobbing

El Mobbing tiene 3 aspectos que pueden ser los que siguen:

Ascendente: aquel que ejercen uno o más subordinados sobre la persona que ostenta un rango jerárquico superior, es más común alguien externo y que tiene un rango superior a la organización entra a la empresa, sus métodos no son aceptados por los empleados.

Horizontal: un grupo de trabajadores se constituye como individuo y actúa como un bloque con el fin de lograr un objetivo, por ejemplo se da cuando un empleado se ve acosado por un compañero del mismo nivel jerárquico.

Descendente: es la situación más común, la persona que tiene el poder lo realiza a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos que buscan minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para hacer prevalecer en la jerarquía laboral o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo

objetivo es deshacerse de una persona forzando al abandono voluntario de estos sin proceder a su despido local. (Cepeda, 2012)

## Fases del Mobbing

Se ha encontrado que existe una secuencia en el transcurrir del fenómeno del Mobbing en la víctima, no obstante existen varios modelos de fases que manejan los autores.

1.-Conflicto: se refiere a un conflicto laboral no resuelto, lo que convierte en algo cotidiano, y causa sentimientos de rivalidad y sentimientos frustrados por parte de los afectados, esto se traduce en rivalidades y venganza por causas no éticas en el lugar de trabajo.

2.- Moobing o estigmatización: aquí se hace presente las diferentes acciones de hostigamiento constante y gradual en contra de la persona elegida.

3.- Intervención desde la empresa: es detectada dentro de la organización y se interviene de manera adecuada, no obstante la víctima se siente culpable ya que suelen existir comentarios por parte de la empresa donde se asegura que tiene problemas de carácter psicológico o personalidad conflictiva, en algunas ocasiones la empresa decide cambiar a la persona de puesto o reasignación del área.

4.- Marginación o exclusión de la vida laboral: la víctima renuncia, es despedida o en dado caso obtiene una incapacidad laboral o se jubila con anticipación, con todas las implicaciones que ello conlleva a nivel personal, familiar y laboral.

Estas actividades deben ser recurrentes en la organización para que se pueda diagnosticar como tal, mínimo una vez a la semana y durante un largo periodo de tiempo de mínimo 6 meses como criterio estadístico.

Hostil, el maltrato termina en un deterioro de la esfera mental psicosomática y social de la víctima del acoso (Piñulel & Oñate, 2006)

## Modelo de esquematización de fases del Mobbing

1. **Sedución:** se describe como la fase de encantamiento, en la cual el acosador no manifiesta agresión, sin embargo está conociendo las debilidades de la posible víctima.
2. **Acoso:** empiezan las acciones sutiles, indirectas y difíciles de detectar; con el afán de atacar el lado más débil de la víctima con el objetivo de castigarla por sumisión.
3. **Entorno:** el ambiente es el determinante de que se lleve a cabo el Mobbing, pues es un elemento básico para que se desarrolle o también se resuelva el acoso laboral.
4. **Intervención de la empresa:** el acosador tiene comportamientos de agresión más directos y repetitivos y hay ocasiones donde logra que la organización consienta estas actitudes y de esta forma se comienza a ver a la víctima como una molestia o amenaza para la organización.
5. **Exclusión:** las conductas en contra de la víctima hacen que esta se aisle y como resultado esta termina dejando la organización, bien sea por despido, renuncia, jubilación anticipada, invalidez o incluso por situaciones extremas como pérdida de la vida (suicidio).

6. **Recuperación:** debido al conocimiento y difusión del Mobbing, se brinda en la actualidad apoyo para la recuperación óptima de la víctima, sea dentro o fuera de la organización. (Parés, 2002)

## Objetivo del Mobbing

El Mobbing tiene como objetivo la destrucción de la persona mediante el desequilibrio laboral y humano buscando su destrucción que permita lograr que esta persona sea eliminada, sin embargo bajo esta definición se entreteje un trasfondo lleno de tramas y actores propios de organizaciones complejas dentro de las cuales en ocasiones los espectadores aprovechan la situación en beneficio propio volviéndose en cómplices de los torturadores.

Durante el proceso de acoso el objetivo de los acosadores es el descredito profesional de la víctima, se le atribuyen una serie de características negativas, se le asignan tareas inútiles, se le ignora, se le grita entre otros muchos aspectos. De esta manera se busca el acosado se vea obligado a abandonar la organización.

Sin embargo, cuando se analiza la situación se puede encontrar que existen circunstancias favorecedoras para propiciar el desarrollo, cualquier análisis serio del acoso moral en el trabajo no podría dejar de lado los elementos facilitadores ya que de su estudio adecuado dependerá encontrar mecanismos preventivos frente al Mobbing y por otro lado las técnicas a emplear a la hora de atajar el acoso una vez aparecido.

## Mobbing como proceso en evolución

El proceso de hacer sentir a la víctima cada vez más acorralada no suele ser de rápida evidencia dentro de la organización por lo que es difícil de identificar dentro de la misma, muchas veces el Mobbing permanece oculto en otros supuestos problemas como son:

- Incompatibilidad de caracteres
- Estrés laboral
- Problemas de liderazgo
- Falla de habilidades sociales
- Estilos de mando inapropiados
- Estilos de liderazgo de tipo impositivo o autoritario
- Situación de tensión transitoria por la urgencia de un trabajo o proyecto

Sin embargo cada caso es único y tienen características propias dependiendo de los protagonistas y del contexto.

## Elementos del Mobbing

Para que el Mobbing pueda existir en una organización necesita contar con ciertos actores, los cuales se integran por tres bandas que conforman el triangulo unido al acoso moral en el trabajo:

- Acosado
- Acosador
- Y los espectadores del maltrato

Y de esta forma se conforma un trió que tiene aspectos peculiares.

Los espectadores no intervienen directamente en el Mobbing sin no más bien contemplan la escena con complicidad ya sea por intereses personales o por miedo a convertirse en una víctima más del agresor.

Sin embargo cabe mencionar que no todos pueden convertirse en acosadores, pues existen rasgos que definen a este tipo de individuos:

- Suelen ser personas con capacidades profesionales mediocres
- Centrados en envidias y complejos
- Cimentan su autoestima en rebajar a otros descalificando, mintiendo y provocando el error del acosado.
- Cada 2 o 3 comportamientos de Mobbing son realizados por jefes hacia subordinados.

La victima comienza a sentir agresiones sin darse cuenta de que está siendo acosados que busca su quiebra profesional y personal y posteriormente el miedo a las represalias y la impotencia para resolver situaciones son sentimientos que provocan ansiedad, insomnio y estrés lo que provoca que con el tiempo se agrave más la situación.

## El Mobbing: empresa y sociedad

Los efectos del Mobbing en el trabajo del individuo repercuten en la empresa como entorno social inmediato y en el resto de la comunidad, el análisis de este problema y la detección temprana del mismo es el enfoque más eficaz para enfrentarlo.

Las empresas que no son capaces de detectarlo a tiempo corren el riesgo de toda una serie de circunstancias relacionadas con este fenómeno como lo son: reducción de la calidad, disminución de los clientes, aumento del absentismo laboral, bajas laborales, incapacidades, y gastos elevados.

El Mobbing es una alteración desde el punto de vista empresarial que afecta el desarrollo del trabajo dificultando la relación entre trabajadores lo que repercute en la competitividad y propicia una merma de la economía.

### ¿Cómo actuar ante el Mobbing?

Para hacer frente al Mobbing se necesita establecer una distinción entre las medidas que están destinadas a frenar el fenómeno una vez iniciado de aquellas que buscan la prevención de este.

En cuanto a los aspectos preventivos encontramos

- Diseño del trabajo
- Liderazgo
- Posición social de las víctimas
- Moralidad dentro de la organización

Con la correcta implementación de trabajos bien diseñados, con demandas suficientemente aquilatadas y adecuados niveles de autonomía y capacidad de decisión se puede prevenir el acoso en el trabajo.

Los liderazgos son capaces de detectar y actuar frente al conflicto lo que permite actuar de forma temprana frente al Mobbing.

En cuanto al tema de lo moral, toda organización debe establecer cuáles son las conductas que son inaceptables y debe contar con instrumentos necesarios para detenerlas. (Castillo, 2006)

## Conclusión

El Mobbing es un fenómeno que afecta la salud tanto física como mental y el desarrollo del trabajador, por lo que su existencia dentro de las organizaciones afecta tanto a las personas como a la misma empresa, Sin embargo lo más importante que se debe hacer frente al acoso moral en el trabajo es entender que los conflictos entre personas no deben ser un pretexto para la destrucción psicológica y laboral de otro individuo, por eso se debe formar y promover la sensibilización social, se debe estar alerta a la hora de detectar que un enfrentamiento puede llegar a rebasar la línea que existe entre las diferencias y el odio y la intolerancia.

## Referencias bibliográficas

1. Castillo, J. R. (2006). Mobbing , el silencio del trabajador hostigado. *Prevention Magazine*.
2. Cepeda, M. (2012). *Estudio exploratorio sobre la percepcion del talento humano tecnico en relacion a la presencia del Mobbing y su orientacion* . Monterrey N.L.
3. Parés, M. (2002). *Las fases del Mobbing*.
4. Piñulel, & Oñate. (2006). *La evaluacion y el diagnostico del Mobbing o acoso Psicologico en la organizacion* .
5. Rivera, J. G. (2007). Estrés por Mobbing. *La clínica del acoso psicologico en el trabajo*.
6. Zapf, & Leymann. (1996). Mobbing and victimization at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.

**Propuesta de tesis: El Mobbing y su impacto en la productividad de la empresa Italika, México.**