

MOBBING : DEFINICIÓN, CAUSAS, CONSECUENCIAS, FASES Y LEGISLACIÓN EN AMÉRICA LATINA



**Por: Ana María Polo Ahumada
Estudiante Maestría en Ingeniería Administrativa
Instituto Tecnológico de Orizaba
Fundamentos de Ingeniería Administrativa**

Tabla de contenido

¿Qué es el mobbing?	4
Tipos de mobbing	4
Causas del mobbing	5
Comportamientos que caracterizan el mobbing	6
Fases del mobbing	9
Legislación latinoamericana contra el mobbing	10
Conclusión	11
Bibliografía	11
Agradecimientos	12

Introducción

Actualmente en muchas empresas se presenta un fenómeno conocido como acoso laboral, moral o también por su término en inglés mobbing (acosar, hostigar, acorralar en grupo) generando de esta forma miedo o terror en el trabajador que es víctima del mismo llevándolo inclusive a enfermarse.

La persona o grupo de personas que son víctimas del mobbing reciben violencia psicológica de forma injustificada mediante actos hostiles y negativos por parte de compañeros, subalternos o superiores en forma sistemática y recurrente en un tiempo prolongado que puede extenderse por meses o inclusive años.

El objetivo de hacer dicho hostigamiento es que el trabajador abandone su puesto de trabajo, pero por circunstancias propias de la víctima como miedo a estar desempleado o por problemas económicos, permanece dentro del mismo ambiente hostil e intimidante.

Este fenómeno fue investigado por el científico sueco Heinz Leymann durante la década de 1980 y fue a la vez quien por primera vez utilizó el término mobbing para referirse a este problema.

En el presente escrito se mirarán los siguientes aspectos en cuanto al mobbing: el concepto, tipos , causas, comportamientos que los caracterizan, fases, consecuencias psicológicas y la legislación latinoamericana en esta materia.

¿Qué es el mobbing?

En nuestra sociedad, actualmente se están presentando varios escenarios en relación con la calidad de los puestos de trabajo que afectan considerablemente la salud de trabajadores, tales como la rotación de los puestos de trabajo, las remuneraciones cada vez más ajustadas, los horarios de trabajo cada vez más extendidos e inestables, la remuneración por objetivos que generan un ambiente de extrema competitividad y la disminución en los costos por parte de los empresarios para poder obtener ganancias significativas. Estos factores de por sí generan estrés y ansiedad en los trabajadores que ven cada vez menos la posibilidad de un puesto de trabajo a largo plazo. Pero a este factor se suma un fenómeno que ocurre en algunas empresas y con algunos trabajadores que se ven afectados gravemente llegando al grado inclusive de enfermarse; esto es el acoso laboral o mobbing.

La palabra mobbing viene del verbo en inglés to mob que significa perseguir o atrapar y fue definida por primera en los años 80 por el doctor Heinz Leyman quien la definió como: *“Un terror psicológico en el trabajo que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida sistemáticamente por una o varias personas, casi siempre contra otra que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva.”* (Castillo) Ese maltrato se puede extender por mucho tiempo causando en la víctima grandes consecuencias a nivel psicológico y social.

Tipos de mobbing

El mobbing se clasifica en función de la dirección, es decir vertical y horizontal. A la vez el vertical se divide en ascendente y descendente.

- El acoso vertical descendente es el que realiza un jefe a su subordinado y también recibe el nombre de bossing
- El acoso vertical ascendente es la presión que ejerce un trabajador o un grupo de trabajadores a su jefe o su superior.
- El acoso horizontal es que es realizado por un compañero a otro. (Avalos, Rodriguez, & Ruiz, 2009)

Causas del mobbing

Existen tres escenarios en que se puede presentar el mobbing:

- De acuerdo a la personalidad de la víctima y el acosador

Son causas potenciales algunos rasgos de personalidad de la víctima tales como la baja autoestima, la timidez, la forma en que actúa, sus capacidades para desempeñarse en el trabajo y el perfeccionismo. Sin embargo, cualquier persona es propensa a ser víctima del mobbing, todo depende del acosador.

El acosador suele ser una persona narcisista, agresiva, con una autoimagen sobrevalorada, que piensa que los demás son una amenaza y por ello desencadena violencia sobre ellos. El acosador cubre sus debilidades denigrando a los demás, constantemente anda monitoreando a la víctima para detectar algo que signifique un riesgo para él, identificar sus debilidades para causarle sufrimiento.

- De acuerdo a las interacciones humanas de la organización

Se genera mobbing cuando existe una rivalidad para la obtención de un puesto de trabajo o cuando dos personas ocupan un mismo cargo y creen que la empresa desea prescindir de uno de ellos. También cuando los compañeros de la víctima aprueban el comportamiento agresivo del acosador o cuando se niega que tal acoso existe.

- De acuerdo al clima y el ambiente de la organización

Los factores que causan el mobbing en este aspecto son: la sobrecarga laboral, deficiencias en el liderazgo, la cultura organizacional, los problemas de comunicación interna, las políticas de aumento de la productividad, reducción de costos y los conflictos sobre derechos. (Carvajal & Davila, 2013)

Comportamientos que caracterizan el mobbing

- Insultar y gritar a la víctima ya sea cuando esté sola o en compañía de otras personas
- Cargarlo con proyectos y actividades que son imposibles de terminar en el tiempo que se pide.
- Sobrecargar al trabajador con demasiado trabajo
- Infundir amenazas sobre la víctima de despedirlo
- Cambiarlo de puesto de trabajo o quitarle actividades importantes para hacer que la persona se aburra y se vaya.
- Cambiarle sin previo aviso sus responsabilidades y actividades
- Tener un comportamiento diferente con él, discriminándolo y tratándolo de forma diferente a los demás
- Ignorarlo delante de los demás compañeros a hacer alusión a él en tercera persona como si no estuviera presente
- Manipular la información que es crucial para su trabajo con el fin de que la víctima se equivoque y acusarlo de negligencia profesional
- Manchar la reputación de la víctima en toda la empresa creando rumores maliciosos y calumnias
- No tener en cuenta el trabajo que realiza la víctima, negándose a evaluar su trabajo.

- Limitar o retrasar el desarrollo profesional de la víctima evitando que asista a cursos, seminarios, capacitaciones o que forma parte de algún proceso de promoción dentro de la empresa.
- Hacer caso omiso a los éxitos que obtenga a la víctima y adjudicárselos siempre a factores externos a él, como a la suerte.
- Hacerle críticas continuas a su trabajo, a las propuestas que haga y a la soluciones y demás.
- Vigilar o controlar su trabajo de manera intencionada pero sólo con el fin de encontrarle fallas para acusarlo de algo.
- Impedir que la víctima tenga libertad para tomar decisiones dentro de sus responsabilidades y atribuciones.
- Utilizar maniobras administrativas para evitar traslados que le favorezcan a la persona.
- Burlarse del trabajo y de las ideas de la víctima ante los demás trabajadores.
- Hacerle invasión a la privacidad de la víctima mediante la intervención de su correo, su número telefónico, sus cajones y armarios, etc.
- Robarle o destruirle elementos importantes para el desarrollo de su trabajo.
- Atacarlo por sus ideologías personales o su religión
- Incitar al resto de sus compañeros a que participen en las acciones en contra de la víctima (seguridad, 2016)

En el siguiente se encuentran clasificados estos comportamientos propios del mobbing:¹

LISTADO DE COMPORTAMIENTOS DE <i>MOBBING</i>	
Agrupamiento	Comportamientos
Amenazas al estatus profesional	<ul style="list-style-type: none"> Asignar trabajos sin utilidad Asignar trabajos por debajo de su capacidad Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros Evaluar su trabajo de forma inequitativa o sesgada Realizar críticas y reproches por cualquier cosa que hace o decisión que toma Controlar el trabajo de forma malintencionada para cazar a la persona Amenazar con usar instrumentos disciplinarios
Amenazas a la reputación personal	<ul style="list-style-type: none"> Menospreciar personal o profesionalmente Intentar desmoralizar o desanimar Humillar, despreciar en público Chillar, gritar para intimidar Forzarla a realizar trabajos contra su ética
Aislamiento	<ul style="list-style-type: none"> Restringir las posibilidades de comunicarse con su superior Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verle Interrumpir continuamente impidiendo expresarse y avasallando Limitar malintencionadamente el acceso a cursos, promociones, etc. Prohibir a otros trabajadores hablar con la persona Privar de información imprescindible para realizar el trabajo
Carga excesiva de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Ejercer una presión indebida para realizar su trabajo Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irracionales Abrumar con una carga de trabajo insoportable
Desestabilización	<ul style="list-style-type: none"> Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños Desestabilizar para "hacer explotar" Acusar sin base por errores o fallos difusos Modificar el trabajo a realizar o sus responsabilidades sin decir nada Distorsionar malintencionadamente lo que dice o hace en el trabajo Dejar a la persona sin ningún trabajo que hacer

¹ Imagen tomada del artículo: Estudio comparado de la legislación del mobbing en Latinoamérica de Angélica Ocegüera y otros pag: 86

Fases del mobbing

El mobbing consta de cuatro fases y suele empezar con un cambio radical en la relación entre acosador y víctima que pasa a ser de normal o neutral a negativo, esto genera confusión en la víctima quien empieza a pensar que el cambio es por su culpa debido a su rendimiento laboral. Luego inician ataques agresivos que son respaldados por el resto de sus compañeros ya sea por indiferencia o de forma activa lo cual crea un ambiente de hostilidad que confunde a la víctima. Poco esta última va siendo aislada, sus capacidades laborales van siendo atacadas asignándosele tareas poco importantes y se inicia un proceso de destrucción de su autoestima y confianza en sí mismo.

Las fases son:

Fase 1: Incidente crítico original: Ocurre un incidente o un conflicto que activa el acoso, se puede presentar en un corto tiempo

Fase 2. Mobbing y estigmatización. Se empiezan a desarrollar acciones cuyo fin es hacerle daño a la víctima

Fase 3. Administración de personal. Los administrativos al enterarse de la situación, piensan que la víctima es la culpable del problema y empiezan a hacer acciones para sacarlo de la empresa.

Fase 4. Expulsión. Después de un tiempo la víctima empieza a sufrir las consecuencias del mobbing, aunque intenta defenderse no lo consigue. Decide entonces abandonar el trabajo y buscar ayuda psicológica.

Consecuencias psicológicas y laborales que trae el mobbing

Aquella persona que es víctima del mobbing poco a poco va ir sufriendo unas consecuencias a corto y largo plazo que pueden ser fatales y que al ir siendo evidentes pueden ser utilizadas por el acosador:

- Deterioro lento de la confianza en sí misma y en sus capacidades como profesional
- La persona se empieza a sentirse desvalorizada
- Se puede crear un sentido de culpabilidad en ella por la situación que está viviendo
- Se puede creer culpable de haber cometido errores o fallos en la empresa.
- Puede somatizar la situación mediante enfermedades físicas
- Puede desarrollar insomnio, estrés, ansiedad, depresión, irritabilidad, fatiga, problemas al relacionarse con su pareja e hipervigilancia
- También puede sufrir de indecisión, inseguridad y tener conflictos con otras personas y sus familiares. (seguridad, 2016)

Legislación latinoamericana contra el mobbing

En América latina son muy pocos los países que han hecho avances en la legislación contra el mobbing, entre ellos se encuentran Argentina, Puerto Rico, Colombia, Ecuador y México.

Dichas legislaciones son:

- Argentina (Ley N° 1225 del 5 de enero de 2004)
- Colombia (Ley 1010 del 23 de enero del 2006)
- Puerto Rico (Proyecto de Ley 1008 aprobado por la Asamblea Legislativa en octubre de 2007)

- Ecuador se encuentra en discusión un Proyecto de Ley que busca contrarrestar el mobbing
- México, no existe una ley específica contra el mobbing pero si hay varias vías para hacer justicia para las víctimas del mobbing como lo son el derecho penal, el derecho civil, el derecho constitucional, el derecho administrativo, el derecho laboral y la seguridad social)

Conclusión

El mobbing es el acoso laboral que se le hace a alguna persona propenso a ello debido a varios factores propios del acosador o de la organización. Tiene cuatro fases y la persona víctima del mismo sufre grave consecuencias en su autoestima y auto-confianza en el campo laboral. En Latinoamérica existen muy pocos países que han creado leyes que ayuden a contrarrestar este fenómeno y que ayude a las víctimas del mismo, tales son los casos de Argentina, Colombia y Puerto Rico.

Bibliografía

- Avalos, A. O., Rodriguez, G. A., & Ruiz, A. G. (2009). Estudio comparado de la legislación del mobbing en Colombia. *Acta republicana : política y sociedad*, 83-93. Obtenido de http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf
- Carvajal, J., & Davila, C. (02 de 05 de 2013). *Universidad del Valle*. Obtenido de <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/1854/2575>
- Castillo, J. R. (s.f.). Mobbing: El silencio del trabajador hostigado. *Prevention world magazine*, 24-33.
- seguridad, F. d. (2016). Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4150.htm>

Agradecimientos

Al Instituto Tecnológico de Orizaba por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y al profesor Fernando Aguirre y Hernández por todos los conocimientos que nos ha compartido en su materia Fundamentos de Ingeniería Administrativa para aprender y perfeccionar mis capacidades de redactar artículos científicos de calidad.