

“MOBBING: ACOSO LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS”

INTRODUCCION:

Desafortunadamente la violencia presentada de diversas maneras es un fenómeno cada vez más frecuente en la sociedad. No obstante, si es cierto que existen rencillas, envidias y malas relaciones personales en el trabajo, recientemente se han convertido en mobbing y están adquiriendo un gran protagonismo en la actualidad.

El Mobbing o Acoso laboral es un elemento que forma parte del gran fenómeno que representa la violencia laboral. La violencia en el trabajo se manifiesta como un abuso de poder para así doblegar a otro mediante el uso de fuerza físico y/o psicológica.

Las necesidades de la industria de enfrentarse a desafíos mayores provocan que sus colaboradores se sometan a continuas y complejas relaciones interpersonales.

ANTECEDENTES DEL MOBBING:

El austriaco Konrad Lorenz (1966) fue el primero en observar el comportamiento de algunas especies y constato que en ocasiones los individuos más débiles formaban una coalición para atacar a uno más fuerte.

Posteriormente en la década de los 80's el psicólogo Heinz Leyman de la Universidad de Estocolmo es considerado como la máxima autoridad mundial sobre el tema lo definió como “una situación en que una persona, o varias, ejercen violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral”.

Según Heinz con su definición deja fuera conflictos temporales, no se centra en que se hace, como se hace si no que se enfoca en la duración de lo que se hace.

“Uno de los especialistas más reconocidos en el ámbito español y europeo es el psicólogo Iñaki Piñuel y Zabala, profesor titular de la Universidad Alcalá de Henares. Para el profesor Piñuel, el acoso laboral consiste en el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces valido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización.” (Riquelme, 2006)

¿QUE ES EL MOBBING?

Mob proviene del latín “mobile vulgus” que significa multitud, turba, muchedumbre. “To mob” que proviene del inglés significa acosar, atropellar, atacar en masa a alguien.

Se utilizan diferentes expresiones inglesas como mobbing, bossing o salking; y entre las españolas, acoso moral, acoso psicológico, acoso medioambiental o psicosocial, hostigamiento psicológico, violencia horizontal, síndrome del chivo expiatorio, síndrome del rechazo del cuerpo extraño, harassment, síndrome de acoso institucional, etc.

“El mobbing o también llamado psicoterror laboral en el trabajo es una situación en el que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica externa, de forma sistemática durante un tiempo prolongado sobre otra persona en su lugar de trabajo.” (Matínez León , Irurtia Muñiz, Camino Martínez , Torres Martín , & Queipo Burón , 2012)

“Es una conducta abusiva consiente y premeditada, realizada de forma sistemática y repetitiva, que atenta contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un trabajador. También se denomina acoso psicológico o psicoterror laboral.” (Dirección del Trabajo)

“Es una forma sistemática de acoso prolongado en el tiempo con el fin de perseguir el aislamiento de una persona respecto del grupo laboral, a raíz de lo cual la victima pierde su autoestima su capacidad de trabajo con el propósito de manifestar una superioridad o la destrucción laboral del ofendido, llevándolo al autoexilio o expulsión indirecta.” (Universidad de Concepcion: Contraloria Universitaria , 2007)

TIPOS DE VIOLENCIA:

Según el INSHT¹ a través de la nota técnica de prevención 489 clasifica los tipos de violencia en el trabajo en tres tipos, los cuales se muestran a continuación:

- a) Violencia Tipo I: En este tipo se incluye a los sujetos que llevan a cabo las acciones violentas y que realmente no tienen trato comercial de usuario con la víctima. Incluye casos como robo y los más propensos a sufrirlo son establecimientos comerciales, taxistas, bancos, personas comunes, etc.
- b) Violencia Tipo II: En este caso si existe algún tipo de relación profesional entre la víctima y el victimario. Aquí los hechos violentos se producen mientras se ofrece un servicio (Conductores de autobús, personal de hospitales, profesores, vendedores u trabajadores del sector público o privado).
- c) Violencia Tipo III: El causante de la violencia tiene un tipo de vinculación laboral directa con algún trabajador o grupo de trabajadores. El tipo más común es en donde el objetivo de la acción violencia fijado por el agresor corresponda a un compañero de trabajo o a un supervisor suyo.

CARACTERISTICAS DEL MOBBING:

- Es un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tienen más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado.
- El contenido y significación de muchos comportamientos y actitudes descritos resulta de muy difícil objetivación.
- Una particularidad de este tipo de procesos es que el afectado perciba que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, lo que convierte a la situación, en especial estresante.
- En estas ocasiones el individuo no sabe cómo afrontar estas situaciones para modificar su entorno social, ni sabe cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso.

¹ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España

ELEMENTOS DEL MOBBING:

1. *Sujetos*: se necesita la intervención de al menos 2 trabajadores, un victimario y una víctima.
2. *Comportamiento*: “Es decir, la conducta que constituye el acoso laboral puede ser de manera verbal, no verbal, física, que tenga como propósito el atentar contra la dignidad de una persona.” (Bermúdez & García Carreño, 2012)
3. *Discriminación*: La conducta siempre tendera a actos de exclusión por diversos factores.
4. *Continuidad en la intimidación*: La conducta de mobbing debe darse constantemente al menos por seis meses.
5. *Consecuencias*: el mobbing debe traer consigo afectaciones a la salud física, moral y social.

PERFIL DE LA VICTIMA Y PERFIL DEL ACOSADOR:

Las víctimas tienen ciertas características comunes como son:

- Generalmente más mujeres de entre 35 y 45 años
- Gran capacidad profesional
- Gran respeto por las normas sociales
- Con un alto sentido de la moralidad y un nivel de auto exigencia muy riguroso.
- Preocupados por su imagen
- Apreciados por sus compañeros
- Autónomos.

El acosador suele ser una persona:

- En ocasiones agresiva
- Manipuladora
- Sin sentido de culpabilidad
- Cobarde
- Profesionalmente mediocre.

No obstante, la personalidad del acosador puede ajustarse normalmente a dos modelos:

- Un perfil psicoticismo frío, distante, muy estable emocionalmente, orgulloso, con un alto concepto de si mismo, inteligente, calculador, capacidad para establecer una estrategia, poco desgaste personal y dureza de carácter.
- Individuo con un nivel elevado de neuroticismo: puede ser inteligente, inestable psicológicamente, inseguro, poco tolerante, ansioso, dominante, explosivo, orgulloso, con puesto de responsabilidad.

TIPOS DE MOBBING:

Nadie esta exento de sufrir mobbing, se puede dar en cualquier nivel jerárquico de la empresa, tanto hombres como mujeres. La mayoría concuerdan con las siguientes formas de acoso:

- a) *Acoso ascendente*: Es decir una persona con un rango jerárquico superior se ve agredido por uno o varios subordinados. “Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección o porque este puesto es ansiado por alguno de ellos. En menor proporción puede desencadenarse el mobbing hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamientos autoritarios.” (Funcionarios)
- b) *Acoso horizontal*: un compañero se ve acosado por otro compañero del mismo nivel jerárquico. Este tipo de acoso puede darse por problemas personales, por la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles y el victimario toma ventaja de esta situación.
- c) *Acoso descendente (Bossing)*: Este tipo de acoso se da por parte de una persona que ostenta poder por medio de desprecios, falsas acusaciones, insultos y demás para destacar como figura de autoridad entre sus empleados

TIPIFICACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL:

Ataque a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social	<ul style="list-style-type: none"> • Rehusar la comunicación con un trabajador a través de miradas y gestos • No comunicarse directamente con él/ella • No dirigirle la palabra. • Tratar a un trabajador como si no existiera.
Violencia física:	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertas sexuales o violencia sexual • Maltrato físico • Uso de violencia menor • Amenazas de violencia física
Agresiones Verbales	<ul style="list-style-type: none"> • Criticas permanentes a su desempeño • Amenazas verbales • Gritos o insultos
Ataques a la víctima con medidas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar tareas degradantes • Prohibir a los compañeros que hablen con la víctima • El superior restringe las posibilidades de hablar • Asignar tareas con datos erróneos. • Juzgar su desempeño de manera ofensiva • No asignar tareas • Asignar tareas sin sentido • Cuestionar injustificadamente las decisiones de un trabajador • Obligar a ejecutar tareas en contra de su conciencia. • Separarlo de sus compañeros para realizar su trabajo.
Ataques a la vida privada de la víctima	<ul style="list-style-type: none"> • Mofarse de sus discapacidades • Terror telefónico • Dar a entender que el trabajador tiene problemas psicológicos. • Imitar con busla los gestos y voces del trabajador. • Mofarse de la vida privada de un trabajador • Hacer parecer estúpido al trabajador • Criticar la vida privada del trabajador
Ataques a las actitudes de la víctima	<ul style="list-style-type: none"> • Ataques a las creencias religiosas de un trabajador • Ataques a las creencias políticas de trabajador • Mofas a la nacionalidad de un trabajador.
Rumores	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar mal de un trabajador • Difundir rumores sobre un trabajador.

FACTORES QUE PROPICIAN EL MOBBING:

1. Un inadecuado diseño de los puestos de trabajo
2. Falta de definición de las funciones y tareas de cada trabajador.
3. Liderazgo inadecuado
4. Poca valoración de los empleados por parte de la organización
5. Falta de políticas sancionadoras para el mobbing
6. Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones
7. Inexistencia de políticas de manejo y resolución de conflictos
8. Sistemas de comunicación ineficaces
9. Lugares de trabajo con exposición a altos niveles de exigencias y presiones.

FASES DEL MOBBING:



1. *Fase de conflicto o de incidentes críticos:* el momento en que la víctima comienza a ser perseguida o criticada por como realiza su trabajo. El victimario utiliza todo tipo de incidentes, calumnias, tretas y demás tanto personales como profesionales.
2. *Fase de Acoso y estigmatización:* se empieza a excluir a la víctima en lo personal y apartarla en lo social, tiene que realizar tareas insignificantes o humillantes. Se solidifica convirtiéndose en hostigamiento.
3. *Fase de intervención de la dirección de la empresa:* tras un tiempo la dirección toma participación; es decir, toma medidas como rotación de puesto, cambio de departamento, intento de arreglos amistosos o bien en algunos casos despido. Los compañeros al inicio de esta fase se solidarizan con la víctima, pero al término de esta la dejan sola.

4. *Fase de solicitud de ayuda y diagnóstico:* se debe solicitar ayuda externa para ayudar a la víctima a resolver su problema. Si no se lleva a cabo esta fase se presentan efectos poco deseables como deterioro en la salud de la víctima. Una opción es denunciar en organismos autonómicos o a la inspección de trabajo y seguridad social, la autoridad laboral o a los tribunales.
5. *Fase de salida de la empresa o traslado de administración:* objetivo del acoso abandono del puesto de trabajo.

algunos autores proponen añadir una primera fase denominada “fase de seducción” en la cual el victimario se gana a su víctima sin utilizar su potencial violento. El objetivo del victimario es descubrir las debilidades de la víctima para atacarle posteriormente.

GRADOS DE ACOSO LABORAL:

“Los grados de acoso laboral están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento” (Gobierno de Chile , 2007). Se distinguen tres grados:

- Primer grado: la víctima tiene la capacidad de afrontar los ataques que sufre y de mantenerse en su puesto de trabajo. Y a pesar de encarar estos ataques la víctima no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad. En este punto las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.
- Segundo grado: la persona difícilmente elude los ataques y humillaciones, por consiguiente, mantenerse en su puesto le resulta difícil. En este momento surgen sentimientos depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, entre otras. Por lo regular familiares y amigos le restan importancia a la situación.

- Tercer grado: resulta casi imposible reincorporarse al trabajo, se requiere de un tratamiento psicológico especializado para la víctima. La víctima tiene depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, incluso intentos de suicidio y es cuando familia y amigos toman conciencia de la gravedad de la situación

MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR EL MOBBING:

1. Contar con una política preventiva, tener conocimiento de todos los factores de riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores, contar con medidas correctivas y preventivas para estos riesgos.
2. Establecer mecanismos de difusión de las medidas de prevención
3. Capacitar a los trabajadores y sindicatos sobre las medidas para prevenir el acoso laboral.
4. Fijar procedimientos de manejo de conflictos para prevenir conductas de acoso: creando un sistema de quejas y denuncias y un procedimiento para abordar e investigar estos conflictos.

CONSECUENCIAS DEL MOBBING:

Respecto al trabajador afectado:

1. *A nivel Psíquico:* Una de las principales consecuencias es la ansiedad, la presencia de un miedo acentuado y continuo, un sentimiento de amenaza. Pueden darse también trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía.
2. *A nivel Físico:* Pueden ser desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.
3. *A nivel Social:* Los individuos pueden llegar a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con situaciones de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, al igual que sentimientos de venganza.

En términos generales la salud social del individuo que es víctima de mobbing se vera profundamente afecta, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e inferir en su vida normal. Desde el punto de vista laboral el resultado serán individuos desmotivados e insatisfechos que encontraran el trabajo como un ambiente hostil y lo asociaran con sufrimiento dando como consecuencia un bajo rendimiento.

Para la organización de trabajo:

1. *Sobre el rendimiento:* se ve afectado el desarrollo en su trabajo por parte de la víctima, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Se ve disminuida la cantidad y la calidad de trabajo desarrollado por la víctima, aumenta el absentismo y posiblemente la victima intentara cambiar de trabajo.
2. *Sobre el clima social:* obviamente el clima social en la organización se verá afectado en cuanto a la cohesión, colaboración, cooperación y calidad de las relaciones interpersonales.
3. *Sobre la accidentabilidad:* “Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad.” (Martín Daza & Pérez Bilbao , 1998)

Para el núcleo familiar y social:

La familia por obviedad se vea afectada al tener cerca a una persona desmotivada, amargada, sin expectativas, sin ganas de trabajar.

Para la comunidad:

Algunas consecuencias a este nivel son la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, constes de las pensiones de invalidez, etc.

DIFERENCIAS ENTRE MOBBING Y ROCES PROPIOS DEL TRABAJO:

Mobbing	Roces propios del Trabajo
Actitud reservada de los autores: actúan veladamente, clandestinamente, en la oscuridad.	Actitudes expresas y desveladas de los autores: se actúa en nombre personal y al descubierto
Aumento progresivo del acoso	Expresiones o manifestaciones acotadas en tiempo y espacio
Permanencia en el tiempo de las acciones abusivas.	Desacuerdos duran minutos u horas
Finalidad: el trabajador renuncie, abandone el trabajo, se retire voluntariamente; apartar al trabajador de la empresa o medios que atentan contra su salud y dignidad.	Finalidad. Propia del punto de vista que se quiere priorizar y el consiguiente objetivo laboral a lograr.
El daño especialmente psicológico, del trabajador	Sin daño, excepto el típico malestar aparejado al conflicto.

CONCLUSIONES:

El mobbing es considerado una especie de acoso laboral, por consiguiente, se entiende como una situación en la que una o varias personas ejercen violencia psicológica extrema sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El mobbing puede traer consigo consecuencias devastadoras para la víctima no solo desde el punto de vista de salud física sino mental también, en casos extremos se puede llegar al suicidio.

Es necesario establecer un marco legal para la sanción de los victimarios y así proteger los derechos de las víctimas. Aunque este tema se ha estudiado más recientemente requiere mayores estudios pues los efectos que tienen sobre la víctima no solo afecta a la víctima en sí, si no a los que la rodean, su trabajo y por consecuencia a la organización en la que labora.

AGRADECIMIENTOS:

Le agradezco a mi alma mater el Instituto Tecnológico de Orizaba, al profesor Fernando Aguirre y Hernández quien imparte la materia de Fundamentos de la Ingeniería Administrativa por demostrarnos que somos capaces de escribir artículos de diversos temas, por fomentarnos el hábito de la lectura y sobre todo por ayudarnos a darnos cuenta de lo que somos capaces de lograr.

BIBLIOGRAFÍA

- Bermúdez , G., & García Carreño, Z. (2012). *El Acoso Laboral y la Seguridad Social México-España*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Dirección del Trabajo . (s.f.). *Cartilla Informativa: El acoso laboral o Mobbing*. Chile : Gobierno de Chile .
- Funcionarios, C. S. (s.f.). *Guia de apoyo: Acoso psicológico en el Trabajo.Mobbing* . Central Sindical Independiente y de funcionarios .
- Gobierno de Chile . (2007). *El acoso laboral o Mobbing* . Chile : Direccion de Trabajo .
- Martín Daza, F., & Pérez Bilbao , J. (1998). *NTP 476: El hostigamiento psicologico en el trabajo: mobbing* . Madrid : INSHT .
- Matínez León , M., Irurtia Muñiz, M., Camino Martínez , L., Torres Martín , H., & Queipo Burón , D. (2012). *El acoso Psicologico en en trabajo o Mobbing: Patologia emergente*. Valladolid : Universidad de Valladolid .
- Riquelme, A. (2006). *Mobbing, Un tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo*. Chile : Universidad de Viña del Mar-Chile.
- Universidad de Concepcion: Contraloria Universitaria . (Abril de 2007). *UDEC*. Obtenido de <http://www2.udec.cl/contraloria/docs/materias/mobbing.pdf>