

“MOBBING, EL BULLYING LABORAL QUE IMPACTA A LAS ORGANIZACIONES”

Datos del autor:

Montesinos Ibáñez Magdalena
Estudiante
ITSAO

INTRODUCCIÓN

La sociedad es testigo de los innumerables abusos que sufren los individuos, en las instituciones educativas por ejemplo es muy común escuchar hablar del bullying o acoso escolar, un mal que afecta gravemente a muchos estudiantes y trae consigo consecuencias en ocasiones irreparables. El ámbito laboral no es la excepción, en éste se presenta un tipo de acoso denominado mobbing, el cual tiene una gran capacidad para generar daños, poniendo en peligro a los trabajadores.

El mobbing genera una situación en la cual el trabajador se ve acosado, hostigado, perseguido, por una o más personas dentro de la organización, sin importar la posición jerárquica que tengan en el organigrama. La finalidad es que el afectado abandone su puesto de trabajo.

Así mismo es de gran importancia mencionar que el mobbing no solo afecta a la persona quien lo padece, sino que también tiene un gran impacto sobre la organización, el entorno familiar y la sociedad.

El siguiente documento tiene como propósito dar a conocer información relevante respecto a el fenómeno del mobbing, a través de su definición según autores especialistas en el tema; se hará

mención de las causas que lo originan, de los perfiles de la víctima y el acosador, los objetivos que persigue, así como sus consecuencias en diferentes ámbitos y sus medidas preventivas.

DESARROLLO

Definición

Como menciona Peña en su libro Cuando el trabajo nos castiga (2007):

La palabra mobbing es un anglicismo que se aplica al acoso psicológico en el trabajo y proviene del vocablo mob que significa turba, muchedumbre. Mobbing, como concepto, por lo tanto, significa agolparse, asediar, acosar en masa en torno de algo o de alguien. (Citado en Carmona, 2014:16)

Por su parte Piñuel. (2015) define mobbing como:

El continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador. (87)

Así mismo Leymann. (1996) considera que:

El mobbing implica comportamientos o comunicaciones hostiles e inmorales con violencia psicológica extrema, que son dirigidas de forma sistemática y recurrente por uno o varios individuos hacia principalmente un solo individuo, con la finalidad de destruir sus redes de

comunicación, su reputación, perturbar el ejercicio de su trabajo y lograr finalmente que abandone el lugar de trabajo. Estas acciones se producen con una frecuencia de, al menos, una vez por semana y con una duración mínima de seis meses. (Citado en Verona y Santana, 2012:151)

Causas

Existen muchas causas por las que se puede dar el acoso laboral, pero las más frecuentes son los celos y la envidia que sienten los acosadores hacia sus víctimas. La víctima por lo general es envidiada por tener alguna cualidad o rasgo que los hace destacar del resto de personas que trabajan en la empresa. El acoso psicológico laboral se puede desencadenar cuando la víctima no hace parte del grupo que maneja la organización y no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo. (Ávila, Bernal y Alzate, 2016:2)

Perfil de la víctima y del acosador

No se conoce con exactitud la personalidad de las víctimas de mobbing, sin embargo es posible mencionar algunas de las características que comúnmente poseen. Entre ellas se puede decir que son personas alegres, felices, con un buen ambiente familiar, tienen gran capacidad de liderazgo, son talentosas, transparentes, éticas, independientes, populares, carismáticas, etc. Lo cual provoca en el acosador sentimiento de celos y envidia tanto personal como profesional.

Por el contrario los acosadores suelen ser personas mediocres, débiles, perversas, prepotentes, resentidas, cobardes, frustradas, envidiosas, celosas, egoístas, faltas de empatía, egocéntricas, perversas, narcisistas, manipuladoras, tergiversadoras de la verdad, necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo, entre otras características. (Verona y Santana, 2012:156-157)

Tipología

De acuerdo al nivel jerárquico que ocupa la víctima y el acosador dentro de la organización, el doctor Enrique Romero Pérez hace la siguiente clasificación:

Horizontal: Cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se lleva a cabo entre compañeros que tienen el mismo nivel jerárquico.

Vertical descendente (bossing): Cuando el acoso laboral lo realiza una persona que ocupa un puesto de mayor jerarquía respecto a la víctima.

Vertical ascendente: En este tipo de hostigamiento laboral la víctima ocupa un puesto de mayor jerarquía que el acosador. (Once, 2015:23)

Proceso

De acuerdo con Leymann. (1990) el proceso de victimización está compuesto por cuatro fases.

Fase 1. Incidente crítico original. El conflicto es el estado activador del acoso. Se desarrolla en un tiempo muy corto.

Fase 2. Mobbing y estigmatización. Se identifican acciones cuya finalidad es causar daño, de forma sistemática.

Fase 3. Administración de personal. Cuando los administrativos se enteran, suelen asumir prejuicios en contra de la víctima y se atribuye el problema a sus características personales.

Como solución buscan liberarse de ella, se le persigue, desprestigia y culpabiliza.

Fase 4. Expulsión. La víctima intenta defenderse, por ello y las secuelas del acoso, se agrava su situación. Finalmente abandona su trabajo y busca ayuda médica y psicológica. (Citado en Carvajal y Dávila, 2013:98-99)

Comportamiento del acosador hacia la víctima

Algunos de los comportamientos que frecuentemente manifiesta el acosador hacia la víctima son los siguientes:

- Intentar someter o eliminar a una persona de su puesto de trabajo usando maquinaciones contra ella.
- Desestabilizar emocionalmente a una persona mediante todo tipo de estrategias buscando que esta "explote".
- Atacar sistemáticamente a una persona criticando destructivamente cuanto realiza en su trabajo.
- Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas o gritos o insultos para minarla psicológicamente atacando su dignidad.
- Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral de una persona.
- Hostigar sistemáticamente a una persona mediante acusaciones falsas acerca de su trabajo.
- Inducir intencionalmente a una persona a cometer errores.
- Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias.
- Forzar a una persona a un abandono prematuro o ilícito de su puesto de trabajo mediante coacciones o amenazas.

- Destruir la salud física o psicológica minando la autoestima y la confianza en sí misma de una persona. (Piñuel *et al.*, 2015:153)

Consecuencias

Sobre la víctima. Los síntomas pueden ser variados dependiendo de las características de cada persona, a nivel psíquico la víctima tiende a sufrir ansiedad, miedo, sentimiento de amenaza, sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima, apatía, estrés post traumático, ansiedad, estar propenso a adicciones. A nivel físico puede padecer desde dolores y trastornos funciones hasta trastornos orgánicos. A nivel social estas personas son muy sensibles a la crítica, en ocasiones son agresivos, desconfían de los demás, presentan conducta de aislamiento, evitación e inadaptación social. (Jiménez, 2014:76-77)

Sobre el núcleo familiar. El núcleo familiar no queda exento de mobbing, puede ocasionar “violencia intrafamiliar, violencia social, incremento de gastos médicos y psicológicos, bajo rendimiento escolar en los hijos, divorcios, pérdida de interés, adicciones”. (García, Moreno, Rivera, Fragozo y Murillo, 2014:75-76)

Sobre la organización y la sociedad. Las consecuencias del mobbing para la organización se verán reflejadas en la disminución de la cantidad y calidad del trabajo realizada por la víctima, se dificulta el trabajo en equipo, se presentan problemas de información y comunicación, aumenta el ausentismo laboral, hay pérdidas en la fuerza de trabajo; también es afectado el clima laboral y es probable que el número de accidentes aumente. (Jiménez *et al.*, 2014: 78-79)

Los efectos también se hacen notar en la sociedad en su conjunto. Aumentan los costes de enfermedades producidas por el estrés y el mobbing así como las jubilaciones anticipadas. Esto

implica un aumento del gasto de la Seguridad Social, que repercute a todos los contribuyentes.
(Pérez, 2015:40)

Medidas preventivas

De acuerdo a Linares. (2014) se exponen las siguientes medidas para prevenir el acoso laboral en las organizaciones:

La empresa debe contar con una política preventiva: tener conocimiento de todos los factores de riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores, contar con medidas de corrección y prevención de estos riesgos.

Establecer mecanismos de difusión de las medidas de prevención.

Capacitar a los trabajadores, miembros de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, sindicatos y a todo el personal de la empresa, sobre las medidas para prevenir el acoso laboral.

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. (17)

CONCLUSIÓN

Finalmente se puede decir que el mobbing es un problema muy frecuente en las organizaciones, afecta a cualquier persona independientemente del puesto que desempeñe. Los medios que emplea el acosador para hostigar a la víctima son diversos, sin embargo tienen un fin en común, el lograr la salida de la organización de la persona acosada, quien es percibida como amenaza. Las consecuencias pueden ser devastadoras tomando en cuenta que no solo la víctima es la afectada, igualmente lo es el medio que la rodea.

Ante tal hecho una organización no debe permitir que se desarrolle el mobbing en su entorno, está obligada a actuar en la prevención del acoso laboral junto con la participación de todo el personal. Cuando se presenten casos de esta índole es necesario darle solución de forma eficiente, brindar la atención necesaria a la víctima y no dejar sin castigo al acosador.

REFERENCIAS

- Ávila, A., Bernal, V., Y Alzate, L., (2016). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing?. *Psyconex*, 8(3), 1-10. Recuperado de:
<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/view/326991/20784214>
- Carmona, C. (2014). *Trabajo femenino y violencia laboral. Estudio de caso en una tienda de autoservicio*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana. Xalapa, Veracruz. Recuperado de:
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/35052/1/carmonagarciaclaudia.pdf>
- Carvajal, J.G. y Dávila, C.A. (2013, enero-junio). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Universidad del Valle*, 29(49), 95-106. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>
- García, M.P., Moreno, J.D., Rivera, J.D., Fragozo, M.M., y Murillo, L.M. (2014). *Cartilla acoso laboral en Colombia*. (Trabajo de especialidad). Universidad Ces Medellín. Colombia. Recuperado de:
http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/3641/1/Acoso_laboral_Colombia.pdf
- Jiménez, Z.F. (2014). *El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3954/1/T-UCE-0013-Ab-235.pdf>
- Linares, J. (2014). *La prevención del Acoso Laboral: Electronic references*. Recuperado de:
<https://www.aporrea.org/actualidad/a199479.html>
- Once, P.F. (2015). *Mobbing laboral desde un punto de vista penal y laboral en la legislación del ecuador*. Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://docplayer.es/3500632-Universidad-de-cuenca-facultad-de-jurisprudencia-ciencias-politicas-y-sociales-carrera-de-derecho.html>
- Pérez, A. (2015). *La dinámica relacional del acoso en el contexto laboral*. Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de:
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/6732/TFG000688.pdf?sequence=1>
- Piñuel, J.I. (2015). *Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el cuestionario Cisneros*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/33244/1/T36409.pdf>
- Verona, M.C. y Santana, R. (2012, julio-diciembre). El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran algunos. *Criterio Libre*, 10(17), 147-176. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Aspire/Desktop/mobbing/Nueva%20carpeta/Dialnet-ElMobbing-4175343%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Aspire/Desktop/mobbing/Nueva%20carpeta/Dialnet-ElMobbing-4175343%20(1).pdf)