

Mobbing y su efecto en el Desarrollo Profesional

Yadira Panzo Zopiyaxtle

Introducción

Para iniciar con éste artículo se debe entender de donde surge esta terminología, es por eso que se debe enfocar a responder algunas interrogantes acerca del presente tema, ya que, en la actualidad es una gran determinante para la consecución de los objetivos de las empresas, pero sobre todo del desarrollo profesional de los colaboradores que día a día contribuyen con su trabajo.

Actualmente, la mayoría de las personas que laboran, pasan más tiempo en centros de trabajo, que en su propia casa, por eso, al estar tanto tiempo en su labor diaria, lo único que esperan recibir en la empresa, es un ambiente de confianza, que genere seguridad y el apoyo para realizarse profesionalmente. Pero muchas organizaciones, dentro de su plantilla laboral se encuentran con personas que no cumplen con los valores establecidos al momento de realizar sus labores, provocando que ahora se le conoce como "Mobbing."

Pero ¿Qué se entiende por Mobbing? ¿A qué se le considera Mobbing? ¿Por qué surge el Mobbing? Estas son algunas de las interrogantes que vienen a la cabeza de muchas personas, preguntándose a qué se refiere esta palabra, aunque suene rara y muy pocas personas sepan de ella, es una de las razones por la cual existe absentismos y renuncias en centros laborales, además de denuncias que se suscitan, y cada vez son más frecuentes no solo en México sino también en todo el mundo, es por ello que los organismos que regulan los derechos laborales han estado tratando este tema para poder ayudar a las víctimas que presenten este tipo de hostigamiento.

A continuación se verán todos los puntos importantes acerca del Mobbing y que puede hacer la persona que está recibiendo un trato de este tipo, y como afecta no solo a la persona víctima, sino a la familia, amigos y también por parte de la empresa ya que su

imagen se puede deteriorar, por permitir dichos actos que van en contra de la integridad del personal.

¿Qué es el Mobbing?

El mobbing no es una palabra nueva, es algo que siempre ha existido, simplemente que ahora se le denomina de esa forma, debido a que se enfoca a un ambiente laboral, entonces se refiere en su traducción al español y que en algunos lugares de habla hispana le han nombrado al acoso laboral que viene del inglés "to mob" que significa acosar, atacar en masa. Otras formas de llamarlo por ejemplo en México las leyes le han reconocido como hostigamiento pero también se le conoce como:

Mobbing laboral, Bossing(el acosador es el jefe), acoso en el trabajo, acoso moral en el trabajo, Bullying laboral, Hostigamiento laboral, maltrato laboral, violencia laboral, persecución laboral, terror psicológico laboral entre otros, según cada país lo considere.

El mobbing se puede decir que es aquella conducta inmoral, agresiva, ofensiva, abusiva ya sea de manera verbal, con gestos, actitudes, comportamientos que alguien puede recibir en su entorno laboral, ésta agresión o maltrato puede ir más allá, ya que puede ser repetida en muchas ocasiones y por grandes lapsos de tiempo, va más enfocado a victimizar a la persona de manera psicológica o moralmente, ejemplo de éstas, pudieran ser las amenazas, humillaciones, discriminación, la intimidación, la explotación, así como atemorizar emocional e intelectualmente y pueden causar inseguridad, rechazo, aislamiento, ansiedad angustia, depresión, todo esto situado en la emociones.

Muchas de estas veces se trata de atentar contra el autoestima de la persona, en su salud emocional, en su integridad, libertad pero sobre todo en la seguridad que ellos sienten en su entorno que les rodea, lugares de trabajo.

Debido a que cada día surgen nuevas acusaciones y demandas en contra de quien realiza este tipo de actos, los organismos gubernamentales que se han dedicado a darle mayor importancia y constantemente están promoviendo leyes que cuiden de la seguridad integral

de los colaboradores. 65 países han adoptado también reglas específicas en materia de violencia sexual y acoso en el mundo del trabajo.

Según la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define:

“El hostigamiento y acoso sexual y/o laboral son una forma de violencia de género, que atenta contra la integridad psicológica y física de quienes la sufren directa o indirectamente, y como tal se va naturalizando, lo que la convierte en un fenómeno difícil de abordar para garantizar un adecuado tratamiento que lo evite y sancione de manera eficaz. Son una forma de violación de los derechos humanos. En primer lugar, el derecho al debido respeto a la dignidad personal, el derecho a la intimidad, el derecho a la libertad sexual, a la seguridad y salud en el trabajo, y a trabajar en un ambiente libre de todo tipo de violencia.”
(SECTUR, 2016)

Pero uno de los pioneros que han dedicado mayor tiempo a sus investigaciones acerca del mobbing el señor Leyman, (2009) dentro de sus investigaciones explica que se trata de una comunicación inmoral que de manera sistemática es dirigida ya sea por una persona o varias a una persona en particular y lo nombra Psicoterror Laboral.

Este término “mobbing” fue utilizado la primera vez en 1966 por Konrad Lorenz, zoólogo nacido en Australia y que mas tarde se especializo en el comportamiento animal, descubrió que ante la presencia de un depredador, algunos animales atacaban en conjunto y lo hacían para defenderse, se le llamó mobbing animal.

En 1972, Peter-Paul Heinemann, utilizó el concepto de acoso escolar o como ahora lo conocemos “bullying” que hace referencia al comportamiento que tiene una persona en edad de desarrollo, de manera destructiva y abusiva contra otro compañero.

He ahí que los estudios e investigaciones de Heinz Leyman, psicólogo y profesor alemán, realizó estudios en casos verídicos en las empresas, la cual se trataba del comportamiento de personas en sus lugares de trabajo, esto debido a que existían muchos casos provenientes de las áreas laborales en que las personas intentaban suicidarse, con el paso del tiempo

desarrollo un cuestionario dicotómico, llamado LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terror)(Inventario de Leyman del Terror Psicologico) que se basa en 45 preguntas que analizan cuales pudieran ser las causas del mobbing, y se dividen en cinco secciones:

1. Limitar la comunicación de la víctima: a este tipo de personas no se le permite expresarse, nadie habla con ella, nadie la escucha, recibe críticas en voz baja (lo que se le llama cuchicheo en algunas partes de México) y miradas significativas, un ejemplo de esto es cuando comenta algo y se le interrumpe haciendo caso omiso a lo antes expresado, se le habla en un tono altisonante o rudo, interrumpe lo que trata de decir dejándolo con la palabra en la boca.
2. Limitar su contacto social: a la persona la apartan, la mantienen en forma aislada, separada de los demás compañeros de trabajo.
3. Atacar la reputación personal de la víctima: correr con rumores (algo que no sea verdadero o chisme), difamación (culpar de algo que no ha cometido) y poner en ridículo, dar comentarios hirientes con burlas o bromas pesadas acerca de la víctima, no solo acerca de su trabajo sino también del físico o la forma de realizar sus labores.
4. Desacreditar profesionalmente a la víctima no ayudar con actividades que tengan que ver con la realización de su trabajo, dar tareas humillantes que no le pertenezcan, asignar labores que necesiten ciertas capacidades profesionales, o simplemente le quitan labores para que desmeritar su trabajo.
5. Perjudicar la salud física de manera violenta, agresiones físicas, mantener su lugar de trabajo de manera insalubre o peligrosa.

El mobbing tiene distintos efectos en cada una de las personas y éstas corresponden:

Socialmente: A partir de que la persona sufre del mobbing tiende a sentirse aislado socialmente, estigmatizado, lo cual provoca que tenga que renunciar a su trabajo y sentirse una persona inadaptada.

Socio-psicológicos: La persona pierde recursos que le hacen capaz de afrontar dicho comportamiento en contra de él.

Psicológicos: Puede desencadenar tener una sensación de desesperación que se junta con la impotencia, genera ansiedad, desesperación, ese sentimiento que genera gran furia al ver que no existen fundamentos suficientes como pruebas para que la ley establezca medidas en donde se pueda hacer justicia.

Psicosomáticos y psiquiátricos: La persona puede desencadenar depresión, hiperactividad, compulsión, suicidios, enfermedades psicosomáticas.

Según la organización Internacional del Trabajo (OIT) dice que el acoso laboral es cualquier incidente en el cual una persona es abusada y maltratada en circunstancias que se deban en relación a su trabajo y en áreas laborales, estas actividades pueden ser realizadas por el jefe, compañeros de trabajo. Este organismo establece normas que tratan de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

Mientras que la Organización Mundial de la Salud ha realizado estudios sobre la intimidación, el acoso sexual, las amenazas, la intimidación y otras formas de violencia psicológica, el acoso en el lugar de trabajo, define que el mobbing es una situación de violencia y acoso recurrente enfocada a una persona.

Para este término siempre son dos o más personas las que se ven inmiscuidas para Leymann dice que en el mobbing están comprometidos dos partes una es; producido por un agente o persona que se le nombrará como el acosador, y la otra se llamará víctima que es quien recibe el acto, este se desarrollara en un entorno propicio como el medio laboral.

Características del mobbing

Las características que cuenta un acosador son:

Mentiroso: Es aquella persona que levanta falsos, inventa discursos o argumentos falsos en contra de alguien.

Antipático: No es capaz de ponerse en los zapatos de la víctima, carece de buenos sentimientos ante la víctima.

Manipulador: Puede generar que otras personas confíen en él y manipularlos para que hagan lo que él se le ofrezca, ya sea con sus hábil forma de usar las palabras o su capacidad de persuadir.

Envidioso, inseguro y mediocre: Normalmente cuando una persona se siente inferior a otra toma represalias en contra de él, para ocultar la incompetencia que posee.

Egoísta: Normalmente esta persona solo está enfocada en su interés propio, solo piensa en él mismo, y no duda en estar por encima de los demás, sin importar el daño que pueda provocar en otros.

Perverso y malvado: Es una característica peligrosa, ya que muchas veces disfrutan hacer daño a alguien, ya que pueden ridiculizar, humillar, difamar y amenazar, simplemente para su propia satisfacción y necesidad de control y dominación sobre otros.

Tipos de Mobbing o acosos laborales

En función de la jerarquía organizacional

Acoso horizontal: Este tipo de acoso se da cuando ambos se encuentran sobre el mismo nivel jerárquico, se presume que son compañeros de trabajo, situados cercanamente en el área en que laboran.

Acoso vertical, descendente: Es cuando el acosador está en un nivel más alto, o bien por encima del nivel jerárquico que tiene, pudiera llamarse jefe inmediato.

Acoso vertical ascendente: Es un poco difícil, pero se da cuando los subordinados se enfrenta al jefe que carece de autoridad, y crean falsos argumentos, dejan de obedecer sus mandatos.

Acoso multidireccional: Este tipo de acoso se da entre todas las líneas jerárquicas y con ello crean caos y desestabilización dentro de la empresa, creando un pésimo ambiente laboral.

En función de la motivación

Acoso laboral por motivos económicos: Cuando los altos mandos o el jefe se abstienen para no contribuir económicamente al subordinado.

Acoso laboral que provoca despido voluntario. Se trata de uno de los casos con mayor recurrencia en muchas de las empresas, ya que provoca la baja voluntaria del colaborador, esto lo provoca el jefe con el fin de ahorrarse el finiquito que le corresponde, y trata de hacer la vida imposible, poniéndole tareas que no le corresponden y comprometiéndolo con largas jornadas laborales hasta conseguir hartarlo y que decida abandonar el empleo.

Acoso Maternal: Muchas de las mujeres sufren este tipo de acoso, desde el momento en el que se presentan a solicitar trabajo se les prohíbe esto se le conoce como discriminación por embarazo, en este caso, es ejemplo hacia las compañeras, que psicológicamente les inculcan el miedo, que posiblemente pierdan su empleo si quedan embarazadas.

Acoso por placer: Muchas personas disfrutan hacer daño al prójimo y les gusta maltratar psicológicamente, solo por divertirse.

Acoso sexual: Los acosadores suelen tener ventaja en la jerarquía de la empresa y hacen valer su posición frente a otros, ya sean hombres o mujeres, aprovechándose de la necesidad laboral que tienen sus subordinados, los cuales son atacados por comentarios sexistas, acercamientos, rozamientos de piel no consentidos, chantajes e intentos de agresiones sexuales.

Fases del mobbing

Fase de conflicto: En esta fase, puede suscitarse que su origen sea durante una discusión y que más adelante subió de tono.

Fase de seducción: La víctima puede entregar toda la confianza a su acosador y éste; mas adelante con el dolo puede hacer uso de toda la información que obtuvo de la misma para hacerle daño.

Fase de exploración: Al principio el acosador solo pone a prueba a la víctima y determina la capacidad de su defensa, empieza con pequeñas faltas de respeto, bromas, insinuaciones.

Fase de ataque sistemático: El acosador busca destruir el autoestima, reputación y su salud emocional de la víctima, entra en un juego en donde todo cae a relucir tanto su vida privada, su incompetencia laboral, la realización de su trabajo, muchas veces los compañeros de trabajo la ponen no como víctima sino como alguien que busco su propio acoso, diciendo la famosa frase “él/ella, se lo buscó”.

Fase de resolución: Muchas veces después de varios intentos fallidos por querer aceptar que no le afecta en nada a la víctima, se da por vencida, y puede provocar el abandono de su trabajo, la renuncia voluntaria, si se llega a un extremo puede ocasionar atentar contra su vida, estrés postraumático. Muchas de estas veces las personas que reciben este trato, quedan traumadas y se les dificulta volver a ganarse la confianza de alguien más y puede perjudicar la manera de desenvolverse en un futuro trabajo.

Consecuencias del Mobbing

En el colaborador: El acoso laboral atraer a tener efectos negativos en las personas, y deteriorar su salud tanto física, mentalmente y emocionalmente, algunos de las consecuencias pueden ser:

- Trastornos de Estrés
- Depresión
- Intento de suicidio
- Adicciones
- Conductas violentas
- Estrés
- Propensas a sufrir enfermedades psicosomáticas
- Aislamiento social

En la empresa: El acoso puede traerle grandes impactos tanto en sus ventas, sus operaciones y la imagen que demuestra hacia sus grupos de interés.

- Alta rotación de personal debido a las renunciaciones voluntarias
- Menor productividad y competitividad
- Aumento de absentismo
- Mayores permisos por enfermedades
- Posibles problemas legales
- Aumento de riesgos laborales
- Perjudica la imagen de la empresa

Circunstancias en las que el colaborador puede estar expuesto al mobbing

- Trabajar en contacto con el público.
- Trabajar con personas que resulten difíciles.
- Trabajar con objetos de valor.
- Trabajar en situaciones en las que los trabajadores no están cubiertos o amparados en absoluto, o de manera apropiada, por las leyes.
- Trabajar en entornos con recursos limitados (el equipamiento insuficiente de las instalaciones o la falta de personal)
- Trabajar en horarios adaptables con la vida social (por ejemplo, trabajo vespertino o nocturno).
- Trabajar solo o en un aislamiento relativo
- Trabajar en espacios íntimos y en hogares privados.
- Tener poder para denegar la prestación de servicios, lo que aumenta el riesgo de violencia y acoso por parte de quienes demandan dichos servicios.
- Trabajar en zonas de conflicto, en particular prestando servicios públicos y de emergencia.

Acciones que dan origen al mobbing

- Ataques a los derechos laborales y humanos

- Ambiente conflictivo en el lugar de trabajo
- Agresiones verbales o físicas
- Presión laboral
- Sobrecarga de trabajo
- Menosprecio del trabajo
- Tareas denigrantes e irrelevantes
- Aislamiento
- Regaños y gritos
- Amenazas
- Burlas e insultos
- Exclusión
- Ignorar, no tomar en cuenta opiniones ni propuestas.
- Calumnias
- Provocación
- Humillación

Acoso laboral en México

En México, hasta hace algunos años este tema significaba un tabú, la mayoría de las personas trabajaban en silencio, con este tipo de actos y conductas provenientes principalmente de los jefes o superiores hacia ellas, lamentablemente es un tema que en este país aún le falta mucho para ser regulado, aunque existen organismos que defienden los derechos de los colaboradores entre ellos el CONAPRED (El Consejo Nacional para Prevenir La Discriminación) y dentro de la Ley Federal del Trabajo expone algunos artículos acerca del acoso laboral u hostigamiento laboral.

Para el Artículo 3o. Bis señala que para efectos de esta Ley se entiende por:

- a) “Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y

- b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.”

Y en Artículo 994. Trata de que se multara por el equivalente a 250 a 5000 veces el salario mínimo general, al patrón que cometa cualquier acto o conducta discriminatoria en el centro de trabajo; al que realice actos de hostigamiento sexual o que tolere o permita actos en contra de sus trabajadores.

Como influye en el desarrollo profesional

Frecuentemente en los lugares de trabajo existen personas que se dedican a hacer mobbing a sus compañeros de trabajo, esto conlleva a grandes problemas para los profesionistas que en realidad buscan un lugar de trabajo en donde puedan desempeñarse, desarrollar su potencial y crecer dentro de la organización; y al encontrarse con este tipo de personas, logran desestabilizar a la persona llenándolo de inseguridades que puede provocar el deterioro de su salud mental y emocional, así como también afecta sus condiciones de trabajo pero sobre todo influye en sus perspectivas de empleo y promoción, los ataques que se reciben no solo por compañeros de trabajo, sino también por parte de los jefes y directivos, ya que logran atemorizar al empleado, amenazando con quitar su fuente de empleo.

Algunos de los ataques pueden ser:

Ataques directos:

- Injurias, insultos verbales
- Intimidaciones
- Propósitos con fin sexista, racista
- Ridiculizar frente a sus compañeros de trabajo
- Burlas acerca de su físico
- Por creencias religiosas u opiniones políticas

Ataque sutil

- Contestación acerca de las decisiones tomadas
- Retención de información valiosa
- Rechazo a la comunicación
- Bloqueos de servicios como teléfono, fax, internet, cuentas.
- Daños en su reputación
- No comunicar avisos urgentes
- Críticas no justificadas acerca de la forma en que desempeña su trabajo

No obstante, el colaborador se sentirá con bloqueo emocional para realizar sus labores, ya que se sentirá incompetente por que habrán dañado su autoestima y difícilmente podrá ser el mismo de antes.

Algunos de los síntomas que sentirá por acoso laboral se verán reflejados en su salud, como insomnio, fatiga, dificultad en su concentración, ansiedad y depresión, sentimientos de impotencia y frustración.

Conclusión

El mobbing conocido por tener la regla de las 3c, el acoso es constante, contra alguien y con intención, de ahí es que en las empresas existen actos que para muchas personas lo ven como algo que es normal, quizá que desde pequeños fueron víctimas de burlas o bullying, pero cuando crecen, para ellos no pasa nada, y callan para poder conservar su empleo y evitar el conflicto.

Para una empresa el mobbing puede generarle grandes costos, ya que la constante rotación de personal, y el absentismo hace que la empresa se vuelva improductiva, así mismo si se llega a una demanda por parte del acosado, el pago de indemnización puede ser muy elevado, así como los efectos de impacto público, que pueden dañar la reputación, la imagen y la competitividad de las empresas. Pero sobre todo si no se detecta a tiempo puede haber mucha fuga de cerebros que hacen que la empresa mantenga su operación al día.

Para un profesional, será difícil el poder desempeñarse en la empresa y trunca sus sueños laborales ya que le restringen al acceso de nuevas oportunidades, genera una inseguridad en la permanencia en el empleo, se crea una imagen con pocas posibilidades de una promoción o un aumento de salario, vive en forma de expectativa, mantiene desmotivación para realizar sus actividades laborales, y reduce su productividad, provocando insatisfacción laboral, ausentismo y renuncia voluntaria de trabajo.

Tema de Tesis

Determinar los factores de absentismo y renunciaciones voluntarias, para lograr aumentar la productividad en la empresa "X" SA.

El objetivo de esta investigación será desarrollar métodos y técnicas preventivas de trabajo para ayudar a la víctima a romper el silencio, realizando un test de clima laboral y el

cuestionario LIPT, para demostrar el nivel de mobbing que existe en la empresa y que no ha sido detectado.

Referencias bibliográficas

Estreslaboral.INFO. (10 de Octubre de 2017). *www.estreslaboral.info*. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de *www.estreslaboral.info*: <http://www.estreslaboral.info/acoso-laboral.html>

Heinz, L. (2009). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. *Violence and Victims*, 119-126.

OIT. (2013). *Acoso sexual en el trabajo y masculinidad: Exploración con hombres de la población general. Centro América y República*. San José: Organización Internacional del Trabajo.

Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: SAL TERRAE.

SECTUR. (16 de Mayo de 2016). *www.gob.mx*. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de *www.gob.mx*:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/169331/protocolo_hyasl.pdf