

EL ACOSO MORAL O PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

Mtra. Alejandra Apiquian Guitart

Coordinadora de Psicología Laboral
Universidad Anáhuac México Norte

El acoso moral y psicológico en el trabajo (*mobbing*) es un concepto reciente que ha venido difundiéndose ampliamente en la sociedad contemporánea.

El primero en estudiar el *mobbing* fue el etólogo Konrad Lorenz, quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constató que en ciertas ocasiones, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

Heinz Leymann, psicólogo alemán radicado en Suecia, fue la primera persona que estudió el *mobbing* como violencia psicológica en el sitio de trabajo y las consecuencias en el detrimento de la salud emocional de los individuos.

Por lo general, el acoso laboral o *mobbing* suele ser confundido con el síndrome del burnout (desgaste profesional), aunque es importante aclarar que no se trata de lo mismo, pues literalmente el *burnout* significa "estar quemado" o desgastado por circunstancias específicas o características inherentes a la profesión o el trabajo, mismo que genera en el empleado una intensa demanda emocional.

Asimismo, se ha llegado a confundir con el *bullying* o acoso escolar, al que se asemeja mucho más, aunque la diferencia radica en que en éste último siempre está presente la violencia física, mientras que en el *mobbing*, las estrategias que utilizan los acosadores siempre son más sutiles y de índole más bien psicológica, ya que la intención es no dejar indicios del acoso para que sea difícil demostrar este tipo de agresión, exponiendo al acosado como una persona incompetente, inepta o problemática.

Existen múltiples definiciones para este tipo de acoso, pudiendo considerarse como un maltrato psicológico prolongado en el tiempo, dentro del ámbito laboral y cuyo fin es ocasionar problemas socio-laborales y deterioro psíquico a la persona.

Leyman establece que el *mobbing* consiste en una situación en la que una o varias personas puedan llegar a ejercer violencia psicológica extrema sobre otro u otros individuos en el ámbito de trabajo. Entre los objetivos que persiguen los acosadores están: el destruir la reputación de una persona, entorpecer o perturbar la realización de sus labores para hacerlo pasar como incompetente y conseguir su desmotivación laboral para que abandone su empleo.

El *mobbing* se caracteriza por una comunicación hostil y agresiva así como de acciones de hostigamiento frecuente y persistente (por lo menos una vez por semana) que se dan sistemáticamente y a lo largo de un período prolongado de tiempo lo cual coloca al acosado en una situación de soledad e indefensión.

A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social.

Uno de los elementos más característicos del *mobbing* es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, mismas que fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros de trabajo.

Generalmente se produce este tipo de acoso en situaciones de superioridad, siendo el jefe quien acosa al subordinado (*mobbing* vertical descendente), aunque también hay casos en los que los implicados tienen similar cargo (*mobbing* horizontal) o, incluso aunque pocas veces sucede, un subordinado crea este entorno hostil hacia su superior (*mobbing* vertical ascendente).

En las organizaciones, este acoso psicológico puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico y algunos estudios en países desarrollados han establecido que tanto hombres como mujeres pueden llegar a ser víctimas del *mobbing* indistintamente.

Contrario a lo que puede llegar a suponerse, la víctima ideal del *mobbing* es descrita por la literatura como un individuo que cuenta con un cúmulo de virtudes profesionales y personales. Precisamente levantan ciertas envidias y son consideradas como amenazantes, ya sea porque son brillantes o atractivas. Por lo general son personas honestas, con valores éticos muy sólidos que acostumbran ayudar a otras personas, aunque tienen dificultad para aceptar que otros les ayuden en sus labores. Asimismo, se les describe como personas escrupulosas y perfeccionistas, apegadas al orden y a la responsabilidad, tanto en el ámbito de laboral, social, familiar y personal. Les gusta el orden y su deseo por hacer bien las cosas, generalmente las lleva a aceptar más responsabilidades que el resto de sus compañeros, lo que contribuye a que se sientan agobiados.

Tim Field, quien estudió extensamente el *mobbing* en Inglaterra, considera al acosador laboral como un "intimidador en serie". Field realizó una descripción de sus rasgos de personalidad, entre los que se destacan los siguientes:

- Personalidad *Jekyll y Hyde*: donde el acosador se muestra violento y desagradable con la víctima, pero muy encantador con el resto de sus compañeros de trabajo.
- Mentiroso: es compulsivo para mentir y de esta forma convencer a la gente mediante engaños.
- Controlador: presenta rasgos obsesivos con el control y la supervisión de todas las actividades a su cargo, para de esta forma no ceder el poder y manipular a su antojo.
- Crítico: no alaba el trabajo de los demás y en forma habitual emite críticas poco o nada constructivas de todo aquello en lo que se le pida su opinión o juicio.
- Actitudes inapropiadas: es prejuicioso sobre el género, nivel social o educacional, creencias religiosas o políticas de sus compañeros de trabajo.
- Líder convencido: no cuestiona su capacidad de liderazgo, no obstante, no es capaz de distinguir la diferencia entre liderar que requiere de madurez, confianza, integridad, asertividad, capacidad de decisión, etc., e intimidar, conducta que frecuentemente lleva acabo y que se basa en la inmadurez, la desconfianza, la agresividad, impulsividad, etc.

Por otra parte, algunos autores describen a estos acosadores como personas envidiosas y conflictivas que al darse cuenta de que otros poseen cualidades superiores a las propias se ponen en guardia e inician el ataque. Suelen callar cualquier información que permita valoraciones positivas de otras personas, y en cambio esparcen rumores o informaciones erróneas que contribuyan a su desprestigio.

Entre los síntomas más relevantes que se pueden observar en los individuos que han sido víctimas del *mobbing* están:

- Apatía
- Desinterés
- Falta de iniciativa
- Tristeza y abatimiento del ánimo.
- Irritabilidad y labilidad emocional.
- Cansancio y fatiga
- Agresividad e hipersensibilidad.
- Sentimientos de Inseguridad.
- Recuerdos obsesivos.
- Arrebatos de rabia.
- Accesos de llanto.
- Náuseas y vómitos.
- Pérdida subjetiva de memoria.
- Malestar generalizado.
- Sudoración.
- Sequedad de Boca.
- Dolores musculares.
- Sueño inquieto y perturbado.
- Despertar precoz o insomnio tardío.
- Temor al lugar de trabajo.
- Falta de motivación en las relaciones sociales

Para poder enfrentar el *mobbing* es importante estar emocionalmente sano ya que el agresor será lo primero que tratará de destruir en sus víctimas.

Algunas estrategias que pueden servir para contrarrestar el *mobbing* son:

- Tener confianza en uno mismo y las propias capacidades
- Identificar en qué consiste la estrategia del agresor
- Aparentar indiferencia ante los ataques
- Contestar con humor pero sin ser irónico
- No entrar al juego del agresor
- Desarrollar la asertividad que permita enfrentar los conflictos, exponer deseos y por supuesto no callar los problemas
- Buscar apoyo de personas de confianza, como lo pueden ser las amistades, familiares o colegas.

- Dar a conocer el problema a las instancias pertinentes de la empresa, como lo pueden ser Recursos Humanos, Personal, Seguridad e Higiene, Sindicato o al médico de la empresa.
- Si no hay otra salida, asesorarse legalmente para informarse sobre los procedimientos jurídicos.

El acoso laboral es un grave problema no sólo para el trabajador, sino también para cualquier empresa en la que se presente, puesto que a mediano o largo plazo las empresas sufren una pérdida de personal, de prestigio y de utilidades.

Finalmente, el acoso psicológico es cada vez más frecuente y representa una grave patología organizacional que debe estudiarse y analizarse con más profundidad para poder prevenirlo o intervenir oportunamente dentro de las organizaciones, mejorando con esto la calidad de vida de los empleados, sus familias y nuestra sociedad en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arribas, Mercedes (2001). Acoso moral en el trabajo: un tema preocupante. Boletín Colegio Psicólogos de Cataluña. Hoja Informativa. Número 411. <http://chalaux.org/arries01.htm> Revisado en diciembre 2008.
- Hirigoyen, M.F. (2001) El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona: Ed. Paidós.
- Leymann H. The definition of mobbing at Workplaces. The Mobbing Encyclopedia <http://www.leymann.se/English/frame.html> Revisado en Diciembre 2008
- Piñuel, I. Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander:Ed. Sal Terrae
- Riquelme, Alfonso (2006). Mobbing, Un tipo de Violencia en el lugar de trabajo. Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2. Chile: Universidad de Viña del Mar . p.39-57. <http://www.uvach.cl/Documentos/riquelme.pdf> Revisado en diciembre 2008