



Ciencias Sociales Online

revista electrónica

ISSN 0718-1671

URL: <http://www.uvm.cl/csonline>

Email: jgibert@uvm.cl

Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2. Universidad de Viña del Mar – Chile

MOBBING, UN TIPO DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Mobbing, a kind of violence at the working place

Alfonso Riquelme

Universidad del Mar – Valparaíso (1)

Resumen

El Mobbing es un tipo de violencia laboral que es ejercida por personas sin distinción de género sobre hombres y mujeres en formas sistemática y por un tiempo prolongado con el objetivo de provocar un daño deliberado, donde sus consecuencias pueden ser devastadoras para las víctimas dando origen a una serie de trastornos psicológicos.

Palabras claves: < mobbing, violencia laboral, trastornos psicológicos, vida laboral >

Abstract

Mobbing is a kind of systematic non – physical violence in the workplace, exerted for a long period of time, deliberately designed to damage the person. Its consequences can be devastating for the victims, even causing psychological disorders.

key words: <mobbing, violence in the workplace, psychological disorders, job environmental>

Recibido: 16 de Mayo 2006.

Aceptado: 30 de Mayo 2006.

INTRODUCCIÓN

Una encuesta realizada por la consultora Laborum (2), en Chile, durante el año 2004 sobre un universo de 5000 trabajadores, arrojó que más de dos tercios de los encuestados han sido víctimas de mobbing. Según el estudio, el 34 % dijo estar sufriendo en su actual trabajo y el 33 % se sintió hostigado en su trabajo anterior.

El Mobbing o Acoso Psicológico laboral es uno más de los elementos de un fenómeno mayor: la violencia laboral. Este concepto va más allá de la simple agresión física e incluye conductas que son susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así la violencia en el lugar de trabajo incluiría las conductas físicas o verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes.

Dados los evidentes signos externos que se manifiestan en la violencia física en el entorno laboral, ésta es más fácil de detectar, sin embargo, no ocurre lo mismo con la violencia psicológica la cual en muchas ocasiones puede negarse o deformarse. Por lo tanto, la violencia en el trabajo se manifiesta como un abuso de poder con el objetivo de doblegar la conducta de otro mediante la utilización de la fuerza física y / o psicológica.

La necesidad de adecuar las estructuras de las organizaciones para poder responder a las demandas y desafíos que genera un mundo cada vez más globalizado, tanto en el ámbito público como privado, supone que sus miembros estén sometidos a continuas y cada vez más complejas relaciones interpersonales. Este proceso de interacción no solo se lleva a cabo dentro del propio sistema organizacional sino también con individuos de otras organizaciones y los usuarios que utilizan los productos o servicios que ellas generan, y es en este contexto donde se planifican y ejecutan conductas de mobbing o acoso psicológico de parte de uno o más de sus miembros contra otros individuos.

Los causantes de conductas de mobbing o acoso psicológico han sido considerados como intimidadores en serie, mediocres inoperantes activos, perversos narcisistas, acosador psicopático y acosador paranoide. Para las víctimas, las consecuencias de ser provocadas por los acosadores pueden ser devastadoras no solo desde un punto de vista físico sino

también desde el psicológico dando origen a cuadros de estrés, trastornos de ansiedad, trastornos del sueño, depresión e incluso intentos de suicidio.

TIPOS DE VIOLENCIA

Debido a que la violencia laboral puede proceder de distintas fuentes, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, a través de la nota técnica de prevención 489 (INSHT. [NTP489], 1999) hace referencia a una de las clasificaciones más difundidas sobre tipos de violencia en el trabajo, la cual fue elaborada por la California División of Occupational Health and Safety (OSHA) y divide los episodios violentos en tres grupos considerando las personas implicadas y el tipo de interacción que se genera entre ellas.

a) Violencia Tipo I.

En este grupo se encuentran quienes llevan a cabo las acciones violentas y no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima, es decir no existe un trato comercial de usuario entre el perpetrador y la víctima. Los casos más usuales corresponden a acciones con ánimo de robo y quienes están más propensos a sufrirla son los establecimientos comerciales, taxistas, bancos, personas comunes, etc.

b) Violencia Tipo II.

Se caracteriza porque existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor, etc.). Los hechos violentos de este segundo tipo se producen mientras se ofrece el servicio (conductores de autobús, personal de hospitales o consultorios, profesores, vendedores u trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados).

c) Violencia Tipo III.

En esta categoría el causante de la violencia tiene un tipo de vinculación laboral directa con algún trabajador ó grupo de trabajadores de la organización. Además puede existir una implicación más indirecta; el perpetrador elige cierto lugar porque tiene rencor, animadversión hacia aquel sitio ya sea porque el lugar tiene una carga representativa o simbólica. Sin embargo, el tipo más habitual es aquel donde el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor corresponda a un compañero de trabajo o a un superior suyo. Las acciones realizadas pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la probable víctima y lo que busca obtener puede ser revancha, un ajuste de cuentas o en algunos casos hacer justicia por sí mismo.

Es en esta categoría donde se llevan a cabo, de preferencia, conductas que se encuadran dentro del concepto de Mobbing o Acoso Psicológico.

¿QUE ES EL MOBBING?

Alfonso Riquelme: Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo
Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 - 57).
Universidad de Viña del Mar-Chile

La palabra “mob” (del latín “mobile vulgus”) ha se traduce como multitud, turba, muchedumbre y “to mob” (del ingles) como acosar, atropellar, atacar en masa a alguien.

El primero en estudiar el mobbing fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz (Lorenz, 1966), quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constato que en ciertas oportuidades, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

Durante la década de los 80, el psicólogo Heinz Leyman (Leyman, 1997) de la Universidad de Estocolmo, considerado la máxima autoridad mundial sobre el tema, lo define como “una situación en que una persona, o varias, ejercen una 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”.

En 1996, Leyman operacionaliza su definición: “El psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo de tiempo (al menos durante seis meses). 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 de proporciones”.

Esta definición deja fuera los conflictos temporales y se centra en el momento en que la situación psicológica que afecta al individuo se traduce en trastornos psiquiátricos. Aquí la distinción entre “conflicto” y “psicoterror” no esta centrada en qué se hace, o cómo se hace, sino mas bien en la duración de lo que se hace.

Uno de los especialistas mas 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 válido, 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” (Piñuel, 2001).

En este sentido el acoso laboral se presenta como un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y extremadamente sutil con un objetivo claro y concreto: la anulación de la victima.

Uno de los elementos más característicos del Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la victima, las cuales fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de

relación con sus compañeros de trabajo. Así él o los acosadores inician este proceso motivados por distintas razones: celos profesionales, envidia donde esta última no se focaliza sobre los bienes materiales de la víctima, sino sobre sus cualidades personales positivas, como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, etc. También son objeto de ataques ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo como son la procedencia social, nivel cultural y / o profesional, ó alguna característica física la cual es aprovechada por el o los acosadores para utilizarla en sus fines.

Otra característica se centra en el grado de complicidad por parte de los compañeros de la víctima, ya sea apoyando en forma tácita las conductas del o los agresores, guardando silencio para no ser nuevas víctimas de agresión o no poner en peligro su puesto de trabajo si dan a conocer los sucesos acontecidos (Luna, 2003).

TIPOS DE MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO.

En las organizaciones, el Mobbing o Acoso Psicológico puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico de ella, y a hombres o mujeres. Este fenómeno se manifiesta en tres formas:

1. Ascendente: donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad dentro de este tipo, es aquella en que un funcionario o trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir y organizar a antiguos compañeros, los cuales no están de acuerdo con la elección.
2. Horizontal: en esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo ó por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo ó al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.
3. Descendente: esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios.

FASES DEL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO

No tiene una serie de fases fijas que abarquen desde su aparición hasta su desenlace. Esta condición está determinada por las singularidades propias de cada caso en particular tomando en cuenta las características del o los agresores, las víctimas y el entorno organizacional donde se desata en conflicto. Sin embargo, y como fruto de sus investigaciones el profesor Leyman ha establecido un grupo de cuatro fases (Luna, 2003).

FASE 1: DE CONFLICTO

En una organización integrada por personas que tienen intereses y objetivos distintos, y en algunos casos hasta contrapuestos, no debiera extrañar la existencia de conflictos, por ejemplo, no se debe confundir el acoso psicológico en el trabajo con los problemas que plantea trabajar a las órdenes de un jefe exigente en aspectos de productividad y calidad de los productos o servicios que genera la organización.

La existencia de problemas puntuales o roces entre un jefe y sus subordinados o entre compañeros de trabajo de un mismo nivel jerárquico que pueden solucionarse positivamente a través del diálogo, si no son resueltos pueden dar origen a un problema más profundo, el que tiene posibilidades de estigmatizarse, y es en este caso cuando se ingresa a la fase siguiente.

FASE 2: DE MOBBING O DE ESTIGMATIZACIÓN.

Es esta fase cuando él o los acosadores inician el proceso de hostigamiento hacia su víctima, utilizando en forma sistemática y por un tiempo prolongado un conjunto de conductas cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima escogida. En este momento se puede hablar de acoso psicológico propiamente tal. La víctima no puede dar crédito a lo que le acontece y en algunos casos puede negar la evidencia de lo sucedido ante la actitud pasiva y permisiva del resto de sus compañeros de trabajo, los cuales pueden colaborar en el proceso de acoso ó desligarse de él.

FASE 3: DE INTERVENCIÓN DESDE LA ORGANIZACIÓN.

En esta etapa, lo que en un principio era un problema conocido por los miembros del grupo al que pertenece la víctima, trasciende hacia niveles superiores. Por lo tanto, el conflicto puede evolucionar en dos caminos:

-Solución positiva: las autoridades del departamento de recursos humanos pueden realizar una investigación del problema y tomar las medidas apropiadas ya sea cambiando de puesto al trabajador o al acosador, amonestando verbalmente o por escrito a éste último y manifestando que estas conductas son faltas graves y no serán toleradas a ningún miembro independientemente del nivel que ocupe en la estructura de la organización.

-Solución negativa: en este caso los caminos a seguir pueden ser, por una parte, negar la existencia del problema con lo cual la víctima queda en un estado de indefensión, y el acosador tiene vía libre para continuar con su tarea y por otra, reconocer la existencia del conflicto pero minimizar sus consecuencias donde la víctima queda nuevamente en un estado de indefensión ya que siente que el propósito de la organización es restarle

importancia a la existencia del acoso, no considerando la gravedad del problema y no sancionando adecuadamente estas conductas.

FASE 4: DE MARGINACION O EXCLUSIÓN DE LA VIDA LABORAL.

En el ámbito privado el trabajador decide cambiarse de trabajo y presenta la renuncia a su puesto como solución al conflicto que vive, ya que considera que la organización ha hecho poco o nada por solucionar el problema. En la administración pública los trabajadores suelen solicitar un cambio de puesto de trabajo dentro de la repartición a la pertenecen o en menor medida un traslado a otra ciudad ya que los costos involucrados para él son altos, considerando lo que afecta al entorno familiar.

CONDUCTAS DE MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO

Es muy importante el saber discriminar las conductas utilizadas por él o los acosadores de los conflictos normales que se suceden entre los miembros dentro de una organización, en este sentido cobra relevancia el reiterar que el mobbing o acoso psicológico es un proceso deliberado y continuo el cual es difícil de determinar cuando se inicia y porqué. (Luna, 2003; INSHT. [NTP 476],1998).

Se pueden considerar conductas de mobbing o acoso psicológico:

a) Provocar el Aislamiento Social: restringiendo las vías de comunicación de la víctima de forma que el acosador evita el dirigirse la palabra y no permite que los compañeros de trabajo se comuniquen con el acosado. Además se le restringe, y en algunos casos extremos se niega, el acceso a los medios de comunicación que ha utilizado con anterioridad: teléfono, fax, red interna (Intranet) o sistemas de radio comunicación. Todo esto genera en la víctima una sensación de impotencia ya que al negarse el acosador a explicar su comportamiento, unido a la actitud que toman los compañeros de trabajo sea que respaldan al acosador o por miedo ó indiferencia no se oponen a él, la persona afectada no puede solucionar el problema por la vía del dialogo.

b) Cambios en el Trabajo: aquí las conductas pueden ser múltiples ya sea trasladándolo de lugar físico de trabajo, no asignarle nuevas tareas utilizando como pretexto su novedosa falta de preparación o incapacidad para ejecutarlas ó encomendarle tareas que por el nivel de complejidad y / o la cantidad no es posible de llevar a cabo en forma satisfactoria dentro de los plazos determinados. Este proceso va creando una sensación de inutilidad ya que la persona se comienza a cuestionar su capacidad profesional para cumplir con las tareas asignadas.

Otras conductas son el asignar tareas que se encuentran bajo sus capacidades, que no tengan sentido o que sean degradantes provocando frustración. Además no es poco frecuente que se propicie crear en la víctima la inducción al error, mediante procedimientos de manipular información, ya sea ocultándola o alterando los datos de forma que si la víctima opera con datos incorrectos el resultado será negativo.

c) Ataques a la Vida Privada y Características Personales: el propósito del o los acosadores es desacreditar en forma pública a la víctima a través de inventar o malinterpretar intencionalmente sucesos o acontecimientos que corresponden a la esfera privada de la persona como pueden ser la situación matrimonial o de pareja, historia familiar, problemas en la educación de los hijos, lugar donde reside y sus condiciones, etc.

También son objetos de ataques las características personales de la víctima por ejemplo, el tono de voz, contextura corporal, si padece de alguna discapacidad, su edad, su vestimenta, la condición social, el nivel educacional, la pertenencia a algún grupo étnico, sus creencias religiosas o políticas, etc.

d) Amenazas Verbales: son una de las conductas más utilizadas por él o los acosadores para acosar psicológicamente a su víctima y lo realizan a través de los gritos e insultos, sean para llamarle la atención por una falta cometida o simplemente para dirigirse a él, en este caso no se le suele llamar por su nombre sino que se emplea un apodo que hace referencia a alguna característica que se exalta en forma degradante.

LOS IMPLICADOS

Son múltiples los estudios realizados donde se han tratado de determinar los perfiles personales y profesionales, y las conductas de los participantes del acoso psicológico en el trabajo: el acosador y la víctima. Entre ambos existe una asimetría que es fácilmente diferenciable ya que por una parte, los acosadores realizan una serie de conductas de carácter agresivo, dominadoras y activas y, por otra, la víctima presenta conductas de tipo inhibitorio o reactivo. (Luna, 2003; INSHT. [NTP 476], 1998).

EL ACOSADOR.

Es interesante considerar que, de la misma forma como todas las personas pueden ser víctimas de Mobbing o Acoso Psicológico, también todos pueden ser acosadores potenciales. Este hecho se produciría en aquellas situaciones en las que, al no ser capaces de resolver ciertas dificultades que se producen durante la vida laboral, se usa el poder como elemento de defensa, y de esta forma imponerlo sobre la persona o grupo de ellas que provocan un miedo incontrolable. El miedo se relaciona con la autopercepción sobre la posibilidad de la pérdida del rol o estatus, o lo que la imagen que tienen los otros sobre él no sea la que se desea. En suma, está estrechamente relacionado con la concepción de éxito que existe en la sociedad actual. El que en un momento determinado no se haya actuado de la manera correcta, no significa a priori que las conductas ejecutadas encuadren dentro del perfil del acosador. (Piñuel, 2001)

Para un acosador, que la víctima sea profesionalmente más válida que él significa una competencia y esto genera un deseo intenso de eliminarla laboralmente, es decir, que deje de pertenecer a la organización. Sin embargo, no hay que perder de vista que la existencia de acosadores se encuentran en cualquier ámbito de la vida y presentan un perfil que

suele ser concreto: posee fuertes rasgos de personalidad como el narcisismo, la impulsividad, mediocridad profesional, ineptitud e inseguridad, la imposibilidad para experimentar sentimientos de culpa y su funcionamiento se expresa por envidias y complejos de inferioridad fundamentalmente.

Field (Field, 1996) considera al acosador laboral como un “intimidador en serie” y ha realizado una descripción de sus rasgos de personalidad, entre los que se destacan:

- a) 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.
- b) Mentiroso: es compulsivo para mentir y de esta forma convencer a la gente mediante el empleo de engaños.
- c) Controlador: presenta rasgos obsesivos con el control y con supervisar todas las actividades a su cargo, para de esta forma no ceder el poder y manipular a su antojo.
- d) Crítico: no es dado a alabar el trabajo de los demás y en forma habitual critica todo aquello en cuanto se le pida su opinión o juicio los cuales suelen ser poco o nada de constructivas.
- e) Actitudes inapropiadas: es prejuicioso sobre el género, nivel social o educacional, creencias religiosas o políticas de sus compañeros de trabajo.
- f) 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 a cabo y que se basa en la inmadurez, la desconfianza, la agresividad, impulsividad, etc.

González de Rivera (González de Rivera, 1997) señala la existencia de individuos que presentan lo que denomina “trastorno de mediocridad”. El señala tres tipos de mediocridad: simple, inoperante y por último una especialmente peligrosa denominada “mediocridad inoperante activa” (MIA) la que se caracteriza por la exacerbación de tendencias repetitivas e imitativas, apropiación de signos externos de creatividad y el mérito, ansia de notoriedad que puede llegar hasta la impostura, y por sobre todo, una intensa envidia hacia la excelencia ajena, que procura destruir por todos los medios a su alcance.

Otro modelo propuesto es el del individuo inteligente, pero con una capacidad intelectual mediatizada por un alto nivel de “neuroticismo”, inestables emocionalmente, inseguros, presenten una baja tolerancia a la frustración, manejo inadecuado de sus emociones y sentimientos, con tendencia a experimentar altos niveles de ansiedad y a tener reacciones explosivas. Si desempeña un puesto con un nivel alto de responsabilidad, éste desborda su capacidad resolutoria, en suma el puesto le “queda grande”. Sus reacciones serán desajustadas a la importancia del hecho, las magnifica, y si establece malas relaciones con un trabajador determinado puede convertirlo en objeto de su agresividad.

Para explicar el comportamiento de los abusadores en el entorno laboral, algunos autores han postulado la idea que la raíz patológica de sus conductas tienen su origen en rasgos narcisistas, psicopáticos y paranoides.

Acosador Perverso Narcisista

La perversidad implica como primera instancia una estrategia de utilización del otro, y luego su destrucción sin que al agresor sienta culpa por ello. La personalidad narcisista definida por el psiquiatra Otto Kernberg (Kernberg, 1979) se caracteriza por la existencia de rasgos de grandiosidad, una exagerada centralización en sí mismos, falta de interés y empatía hacia los demás, y una constante búsqueda de aprobación y admiración. Los perversos narcisistas no poseen la capacidad para comprender las emociones de los otros y son incapaces de experimentar sentimientos de tristeza, duelo o reacciones depresivas. Sienten una gran envidia hacia aquellos que poseen o disfrutan de algo que a ellos les falta o no tienen.

La envidia (sentimiento de codicia) se caracteriza por el egocentrismo y la mala intención. El envidioso no soporta ver la felicidad del otro, sus ventajas materiales y morales. Son insensibles, no tienen afectos; de este modo no sufren. Para el narcisista los demás no existen, salvo en su condición de espejos de sí mismos. Su enorme vacío le obliga a buscar a los demás para poder reconocerse a sí mismos y busca un tipo de valoración que no siente en lo profundo de su ser. La sensación que posee el narcisista de ser único, importante, diferente hace que busque en los demás el reflejo (el espejo) de esta sobrevaloración, que es el reverso de un vacío personal que pretende compensar con esta actitud.

Debido a las características de su personalidad, él huye y evita en su trabajo posiciones subordinadas o inferiores (por las que se siente agraviado) y, en cambio, busca llegar a posiciones de poder utilizando todos los medios posibles para alcanzarlas. Desde su puesto tiene la posibilidad de relacionarse con gente de su categoría y nivel; y usa la autoridad que su puesto le confiere para utilizar en su beneficio personal a las personas que dependen de él.

El profesor Piñuel (Piñuel, 2001) plantea un patrón general del comportamiento del narcisista en su entorno laboral, el cual se caracteriza por:

- a) Pensamientos o declaraciones de autovaloración: se considera el mejor trabajador de la empresa y por lo tanto, imprescindible.
- b) Historias de grandes logros profesionales.
- c) Falta de respeto a las normas y códigos éticos de la organización: sienten que están por encima de ellos y por lo tanto, no hay un respeto por la norma.
- d) Se consideran a sí mismos imprescindibles y presentan un reclamo de atención para sí en forma constante.
- e) Comportamiento parasitario: suelen disponer de personas que ejecuten las tareas que ellos sienten no están a su nivel.
- f) Juzgan los comportamientos o las ideas expresadas por otros según sea en nivel jerárquico que tiene en la organización el emisor.

Acosador Psicopático

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la Sociedad de Psiquiatría Americana DSM-IV (SPA, 1998) indica que los psicópatas (Trastorno Antisocial de la Personalidad) se caracterizan básicamente por su desprecio y violación de los

Alfonso Riquelme: Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo

48

Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 - 57).

Universidad de Viña del Mar-Chile

derechos de los demás. Cabe consignar que, las personas que poseen un trastorno antisocial de la personalidad no necesariamente poseen un comportamiento delictivo o serían infractores de la ley.

La personalidad antisocial es carente de principios morales, solo valoran a los demás en la medida en que puedan serles de utilidad práctica, de modo que no tienen reparo alguno en atropellar los derechos ajenos cuando estos representan un obstáculo para el logro de sus propósitos. No poseen sentimientos de culpa y su falta se traduce en un amplio repertorio de justificaciones para sus actos, de modo de mostrarse ante sí mismo como un ser incomprendido o víctima de los otros y de la sociedad en general, lo que le permite guiarse por sus propias reglas y no admitiendo nunca el menor remordimiento o vergüenza por sus actos.

Impulsivos por naturaleza, no miden el peligro ni las consecuencias de sus acciones, incurriendo en forma repetida en conductas o actos de riesgo para sí mismos y los demás. Son incapaces de tolerar las frustraciones y pueden ser violentos si lo que persiguen por medios pacíficos no logran alcanzarlo. Propensos al aburrimiento, buscan en forma continua obtener emociones intensas, y se consideran a sí mismos como personas de acción, son intrépidos y temerarios.

En sus relaciones interpersonales son individuos fríos y superficiales, ya que sólo se interesan por sí mismos, y suelen ver a los otros como objetos intercambiables, son incapaces de sentir afecto por otras personas, aunque tienen la capacidad de aparentar lo contrario, si estiman que es necesario. Son manipuladores, usando a los demás para alcanzar el logro de sus objetivos y no dudan en aprovecharse de las debilidades ajenas que suelen descubrir rápidamente. Tienen la habilidad de mentir en forma convincente no despertando sospechas en los otros y lo realizan con frecuencia.

De acuerdo con el profesor Piñuel (Piñuel, 2001) los rasgos característicos que posee el psicópata organizacional son:

- a) Capacidad superficial de encanto: suele narrar con enorme encanto y simpatía historias inventadas en la que siempre queda bien. Su capacidad de encanto es enorme y de esta forma, cuando es acusado de acoso las personas de su entorno encuentran increíble este comportamiento.
- b) Estilo de vida parasitario: al igual que el narcisista, suele vivir personal y profesionalmente de los demás.
- c) Ausencia de remordimientos o sentido de culpabilidad: no tiene la capacidad de sentir remordimientos ó de sentirse responsable del daño que ésta causando a otros.
- d) Mentira sistemática y compulsiva: su nivel de máxima competencia es el arte de mentir y de improvisar nuevas mentiras.
- e) Manipulación: la que emplea el psicópata organizacional no es aleatoria, sino que tiene un objetivo meditado y deliberado que es llegar al poder en la empresa a costa de lo que sea necesario. Las tácticas que utiliza pueden variar desde la eliminación de posibles competidores, interferencia y deformación de la comunicación, hasta silenciar a los posibles testigos en base a amenazas.
- f) Ausencia de empatía: rasgo que también comparte con el narcisista.

Acosador Paranoide

Los acosadores suelen desconfiar de los otros ya que sin tener base suficiente, piensan que los demás se van a aprovechar de ellos o le van hacer daño y en este sentido no pueden evitar el interpretar todos los comportamientos de sus compañeros como malintencionados, además de tener dudas no justificadas sobre la lealtad o la fidelidad de los amigos y compañeros de trabajo.

La personalidad paranoide del acosador hace que él reaccione de manera agresiva ante cualquier comentario que las personas calificarían como neutro ya que él vislumbra un significado oculto que es degradante o amenazador. Frente a esto, desarrolla una serie de barreras defensivas, entre las que se destacan su obsesión por controlar el comportamiento de sus subordinados, estar en un estado de alerta permanente y a la escucha de todo.

Los acosadores paranoides intentan ocultar sus defectos para no dar muestras de debilidad a los demás, a quienes en algunos casos percibe como sus enemigos. Por lo tanto, suele desarrollar los trabajos en forma solitaria en la medida que esto es posible. Ante las críticas emitidas por algún compañero o miembro de mayor jerarquía, él las percibe como un ataque cuyo objetivo es causarle un daño severo y en algunos casos destruirlo en el trabajo, por eso esta predispuesto a reaccionar con ira o a contraatacar ya que para ellos la mejor defensa es el ataque (SPA, 1998).

Field (Field, 1996) cita algunas técnicas de manipulación, perversión y distorsión de la comunicación que el hostigador utiliza contra su víctima:

- a) Control Dual: asignar una misma responsabilidad o tarea de forma repartida entre la víctima y otra persona. El objetivo es que se cree una competencia entre ambas para sobrecargar a la víctima de trabajo.
- b) El enemigo es el otro: el acosador desvía la atención de sí mismo como causante del acoso mediante el expediente de que la causa de los problemas de la víctima está en otros o en la empresa.
- c) Simulación: el acosador simula estrechar lazos con la víctima con el objetivo de ganar su confianza y de esta forma obtener información personal e íntima que le sirva para controlarla en el futuro.
- d) La Traición: el acosador implementa sistemas internos o manipula los existentes para inducir u obligar a los compañeros de la víctima a denunciar errores o fallas en su trabajo. Todos son obligados o incentivados a delatar ante la autoridad del área determinados comportamientos de los compañeros. Este funcionamiento perverso del sistema de evaluación lleva a que aquellos que colaboran proporcionando información sobre la víctima avanzan en sus carreras profesionales en detrimento de aquellos que se resisten a cooperar y de la víctima desde luego.
- e) Acoso aleatorio: esta es la modalidad que produce mayor indefensión. El acosador elige en forma periódica una víctima para controlarla y lograr su aniquilación laboral, luego pasa a otra y así sucesivamente hasta formar un grupo de víctimas que va turnando como objeto de sus ataques. Ellas viven en forma permanente con miedo a ser elegidas en el

siguiente turno. El acosador logra el control mediante implantar el terror de forma que sus víctimas se mantengan en incertidumbre.

LAS VICTIMAS

Las investigaciones realizadas sobre la personalidad y la manera de vivir de las víctimas de acoso psicológico en el trabajo coinciden en señalar que los acosadores seleccionan casi siempre un mismo perfil de personas: aquellas cuyo modo de vivir, alegría, situación familiar o laboral, capacidades técnicas, talentos ,etc., despiertan en ellos, debido a sus profundos sentimientos de inadecuación (complejo de inferioridad), sentimientos de celo y envidia (Luna, 2003; Piñuel, 2001; INSHT. [NTP 476], 1998).

Entre las características típicas que hacen de un trabajador una víctima potencial están:

a) Personas justas e integrales: son aquellas cuya actividad y actitud noble son una denuncia de que en la organización las cosas no funcionan con la suficiente ética y dignidad para otros trabajadores, clientes, etc. Son quienes denuncian procedimientos mal realizados, corrupción y defienden a otras víctimas de injusticias y malos tratos en la organización.

b) Personas autónomas: debido a que los acosadores son víctimas de sus propios complejos de inferioridad y falta de autoestima, son incapaces de evitar la comparación cuando ven a una persona autónoma, capaz de tomar la iniciativa. Los acosadores no pueden soportar ver a estas personas que no difieren responsabilidades al tomar iniciativas, son capaces de formarse una opinión propia sin apropiarse de la de otros, respetan la jerarquía sin caer en la sumisión, etc.

c) Personas dotadas de gran capacidad de trabajo: suelen destacarse por poseer conocimientos y conducirse con elevada capacidad profesional, rapidez y eficacia en el desempeño de su trabajo.

El complejo de inferioridad del acosador opera en forma de culpabilidad ya que siente que no posee los atributos que estima ideales e intenta compensar estos sentimientos de inferioridad atribuyéndose valores y cualidades que en realidad no posee. Cuando aparece en su entorno una persona que posee esas características, ello supone un choque con la realidad y su reacción ante esto es elegirla como víctima ya que se transforma en una fuente de disonancia para él.

d) Personas populares: la respuesta que suscita en el acosador las habilidades de la víctima (su carisma, la capacidad de liderazgo informal dentro del grupo, ser referencia para otros, empatía, etc.) desatan celos en él ya que no posee estas destrezas y desencadenan una rivalidad debido a que percibe a la víctima como un obstáculo para obtener adhesión de otras personas en la organización.

e) Personas cooperativas: dado que el acosador es incapaz de desplegar comportamientos cooperativos con las personas de su entorno, ya que visualiza a todos como eventuales adversarios a vencer, sus rasgos paranoides le crean una vivencia constante de amenaza y traición profesional de quienes le rodean, por esto el cooperar es inconcebible para él ya que presume motivaciones ocultas en aquellos que se brindan a cooperar, animan a otros o impulsan el trabajo en equipo.

f) Personas con alta capacidad empática: son personas sensibles, atentas a las necesidades de los demás, pueden comprender el sufrimiento ajeno, etc. Para el acosador

la empatía es una característica insoportable ya que supone situarse en lugar del otro ante una vivencia. Para ellos, esto es imposible ya que los demás son para él meros espejos que le ayudan a recobrar una identidad o estima inexistente. La carencia de esta habilidad emocional por parte del acosador lo sitúa en desventaja profesional y lo hace dirigir su persecución y acoso hacia quienes la poseen.

g) Personas cuyo entorno personal es positivo: personas felices, integradas, con una vida familiar satisfactoria suelen ser objeto de acoso ya que el acosador suele presentar un cuadro afectivo y familiar caótico que él pretende normalizar. La felicidad de la víctima le resulta altamente intolerable y le recuerda su propia miseria afectiva, emocional y familiar.

Para Marie Hirigoyen (Hirigoyen, 2001), la víctima es elegida por el acosador porque se ha vuelto molesta y se ha dejado seducir. El acosador ataca las partes vulnerables y más débiles de ella, donde se la pueda herir. Muchas veces, ocurre que esas fallas son precisamente lo que el otro se niega a ver de sí mismo; por lo tanto, en estos casos, el ataque constituye una revelación dolorosa o termina reactivando un síntoma que el otro intenta minimizar. Las víctimas ideales, son aquellas personas que al no tener confianza en sí mismas, sienten la obligación de mostrar y ofrecer una mejor imagen de ellas mismas. Esta potencia es la que las transforma en víctimas: ellas necesitan dar y los acosadores recibir o tomar.

Según Hirigoyen se pueden clasificar a los sujetos que padecen Mobbing o Acoso Psicológico en tres grandes grupos:

Los envidiables, personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su mera presencia.

Los amenazantes, activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas ó implantar una nueva cultura.

Los vulnerables, individuos con algún defecto o simplemente depresivos necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos o indefensos.

CONSECUENCIAS

Los efectos del Mobbing o Acoso Psicológico para las víctimas pueden ser devastadoras desde el punto de vista clínico, dando origen a trastornos de ansiedad generalizada, cuadros de estrés, estados depresivos severos pudiendo llegar en grados extremos hasta el suicidio.

Como consecuencia de sus investigaciones, González de Rivera (González de Rivera, 2002) ha propuesto la existencia de una nueva patología y la ha denominado "Síndrome de Acoso", donde el factor estresante principal son las relaciones interpersonales negativas con los demás miembros del grupo laboral, que no son ni siquiera conflictivas, sino peor aún decididamente persecutorias. Difiere en eso de las otras formas de estrés, en las que

Alfonso Riquelme: Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo

Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 - 57).

Universidad de Viña del Mar-Chile

el factor estresante principal es la propia naturaleza del trabajo, que puede carecer de experiencias positivas, con acumulo de aspectos negativos, o ser traumático, peligroso o ansiógeno en si mismo, o producir tensión por una excesiva carga de responsabilidad sobre otras personas.

La clínica del “Síndrome del Acoso” se va instaurando de forma progresiva, atravesando una serie de estadios, de duración variable. En general, cada uno de los estadios clínicos se corresponde más o menos con las distintas fases de acoso, a las que se corresponde como una respuesta reactiva. Sin embargo, en algunos casos la evolución puede ser muy rápida, apareciendo casi desde el primer momento los síntomas propios del estadio final. En otros, el sujeto permanece en el primer estadio clínico durante las fases del acoso. En la forma evolutiva se pueden distinguir los siguientes estadios.

a) Estadio de Autoafirmación: que corresponde a la fase de inicio del conflicto, donde la víctima aún no sabe que lo es y está convencida de que tiene la razón, presenta resistencia y confronta a la otra parte. La víctima no se imagina lo que puede sucederle si confronta a un M. I. A (mediocre inoperante activo). No es fácil saber si es su actitud ante el conflicto lo que desencadena el acoso psicológico, o si ya esta todo prederterminado y el enfrentamiento es solo una excusa oportuna para justificar el acoso. En todo caso la sintomatología clínica no es aún relevante, puede haber cierta inquietud y ansiedad, una actitud agresiva moderada y probables alteraciones en el sueño.

b) Estadio de Desconcierto: la víctima empieza a dudar sobre su versión del conflicto, y a no entender lo que está sucediendo. Las primeras evidencias de que esta siendo estigmatizado le desconciertan, y tiende a atribuir las a un equívoco, a un error o a una casualidad. Cuando le niegan el saludo, le cancelan de repente las reuniones, le cambian las pautas de trabajo o le niegan un permiso al que tiene derecho, se siente mal, pero aún no sabe lo que le ocurre. La tardanza en la organización conceptual de la propia defensa, es en este estadio crucial para su evolución posterior.

La víctima “no se la cree” y este factor cognitivo es uno de los principales problemas para identificar, tratar y prevenir este Síndrome. Los síntomas del estadio anterior se intensifican, sumado a una perdida en su seguridad y la confianza en sí mismo. Todavía intenta buscar una explicación para convencer a los demás de su capacidad profesional pero su desconcierto aumenta cuando sus jefes no lo reciben o sus compañeros callan y rehuyen su presencia.

c) Estadio Depresivo: corresponde a la fase de estigmatización. Sus argumentos para esgrimir una defensa son tergiversados lo que consiguen dejarlo con una imagen mas deteriorada. Pierde la confianza en si mismo, en su efectividad y eficacia. Comienza a reaccionar ante la pérdida de refuerzo social, porque nadie parece valorar lo que hace ni reconocer sus meritos. Hay una baja considerable en su autoestima, se autoanaliza, piensa que todo es culpa suya, ensaya nuevas estrategias de conducta que, naturalmente, no sólo no dan resultado sino que intensifican los ataques en su contra. La concentración disminuye, su motivación se desvanece. Puede comenzar a beber, se altera el ciclo sueño-vigilia, se siente distante y raro con su familia y amigos.

Los síntomas del Estadio Depresivo, son parecidos al Síndrome de Burnout, el cual se caracteriza por la sensación de estar desbordado, con agotamiento de la capacidad adaptativa. Los síntomas del Burnout se agrupan en tres categorías:

- i) Cansancio Emocional: se traduce en agotamiento físico y psicológico, abatimiento, sentimientos de desesperanza, desarrollo de un autoconcepto negativo y actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general.
- ii) Evitación y Aislamiento: se traduce en su conducta a través absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con personal o atender público o en su actitud emocional, se vuelve fría y distante.
- iii) Sentimiento de Inadecuación personal y profesional: hay un deterioro progresivo de su capacidad laboral y una pérdida de todo sentimiento de gratificación personal en el trabajo.

d) Estadio Traumático o de estrés-ansiedad: se caracteriza por intrusiones obsesivas y sueños repetitivos relacionados con la o las situaciones de acoso, hiperactividad simpática, sintomatología psicósomática, con énfasis en actividad cardiovascular y digestiva, irritabilidad y conductas de evitación. Coincide con la Fase de Intervención, aunque puede estar presente antes, preceder o alternarse con la fase depresiva. Tanto en esta fase como en la anterior el acosado puede volverse agresivo y tener reacciones paradójicas de “huida hacia adelante”, lo que consiste en trabajar más horas con mayor dedicación, como si intentara recuperar el sentido de gratificación en su trabajo a la fuerza. Los conflictos familiares pueden ser importantes en este estadio, con sentimientos de ser incomprendido, generalmente acertados.

e) Estadio Crónico de Deterioro: presenta una sintomatología mixta, que comprende síntomas depresivos, psicósomáticos y de estrés postraumático. Desde el punto de vista laboral, hay absentismo y licencias médicas prolongadas. La repercusión en la familia es importante mediatizada por conflictos entre los cónyuges y con los hijos. La incapacidad laboral puede llegar a ser total. En algunos casos, después de la fase de eliminación, la sintomatología tiene a atenuarse en forma significativa. Sobre todo si se produce un cambio para bien en la actividad laboral. En otros, se cronifica, incluso después de la terminación de la relación laboral, quedando el paciente incapacitado de manera más o menos definitiva.

Los síntomas más persistentes, incluso en personas que parecen haber superado definitivamente el Síndrome de Acoso, son:

- a) Recuerdos Obsesivos: que alteran al individuo hasta tal punto que pueden llegar a producir accesos de angustia, rabia y / o llanto. En ocasiones, esos accesos emocionales se producen sin que la persona llegue a darse cuenta de la causa subyacente, o reacción a alguna circunstancia del entorno que se las recuerde.
- b) Presión Focalizada del Pensamiento: se evidencia en la necesidad de contar sus experiencias traumáticas, hasta el punto de volverse monotemático, con gran desesperación de sus familiares, amigos y conocidos.
- c) Temor al lugar de trabajo y a todo que le pueda recordar los acontecimientos estresantes y los conflictos que en él tuvieron lugar.

Tabla N° 1 Síntomas del Síndrome de Acoso Psicológico.

Apatía, desinterés, falta de iniciativa.	Perdida subjetiva de memoria.
Tristeza y abatimiento de animo.	Malestar generalizado.
Irritabilidad y labilidad emocional.	Sudoración.
Cansancio y fatiga fácil.	Sequedad de Boca.
Agresividad e hipersensibilidad.	Dolores musculares.
Sentimientos de Inseguridad.	Sueño inquieto y perturbado.
Recuerdos obsesivos.	Despertar precoz.
Arrebatos de rabia.	Insomnio tardío.
Accesos de llanto.	Temor al lugar de trabajo.
Nauseas y vómitos.	Desinterés en la vida social.

CONCLUSIONES

La importancia que tiene el Mobbing o Acoso Psicológico en el lugar de trabajo es haber establecido un concepto bajo el cual se operacionalizan una serie de comportamientos que tienen su origen en la violencia y persecución de carácter psicológico, los cuales tienen por objetivo provocar un daño deliberado a un hombre o mujer causado por otro hombre o mujer, con devastadoras consecuencias no solo para su salud física y mental sino también para el entorno donde se encuentra inserto: las organizaciones laborales, la familia y la comunidad.

En Chile se ha estudiado poco el tema en términos de dimensionar sus reales alcances y los costos involucrados no solo desde el punto de vista económico sino también social. Las cifras que entrega la encuesta de Laborum no deben pasar desapercibidas para las autoridades de gobierno como de las organizaciones empresariales ya que muestran una realidad palpable que se refleja en el sentir de las víctimas.

Se requiere un marco legal que, por una parte sancione a los acosadores y por otra, proteja en forma efectiva los derechos de las víctimas. A la fecha se tramita un proyecto de ley en el Congreso de la Republica.

Finalmente, el Mobbing o Acoso Psicológico es una grave patología organizacional que debe ser conocida por los psicólogos laborales y otros científicos sociales para intervenir en forma oportuna al interior de la organización previniendo su ocurrencia, y por los psicólogos clínicos ya que cuando no se conoce el fenómeno, el diagnóstico puede ser errado y las manifestaciones sean interpretadas en términos de otros aspectos como estrés, ansiedad, depresión sin considerar los aspectos situacionales que los ocasiona.

NOTAS

1) Centro de Atención y Asesoría Psicológica, Universidad del Mar, Valparaíso

2) publicado en Dirección del Trabajo – Gobierno de Chile – Portal Institucional.
<http://www.dt.gob.cl/1601/article-68021.html> (revisado: 25-04-2006).

BIBLIOGRAFÍA

Asociación Psiquiatría Americana. 1998. “Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales” (DSM-IV). Editorial Masson 4ta. Edición. Barcelona, España.

Field, Tim. 1996. “Bully in Sight”. Ed. Wessex Press. Oxfordshire. England.

Gonzáles de Rivera, José Luis. 2002. “Los Síndromes de Acoso”
Editorial Espasa Madrid, España

Gonzáles de Rivera, José Luis. 1997. “El Trastorno por Mediocridad Inoperante Activa”.
Psiquis, 18: 229-231.

Hirigoyen, Marie -F. 2001. “El acoso moral en el trabajo”.
Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 1999. “Nota Técnica de
Prevención 489: Violencia en el lugar de trabajo”.
<http://www.mtas.es/insht/psier/entornopsi/relaciones.htm>. (revisado el 28-04-2006),

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 1998. “Nota Técnica de
Prevención 478: El hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo: Mobbing”.
<http://www.mtas.es/insht/psier/entornopsi/relaciones.htm>. (revisado el 28-04-2006),

Kernberg, Otto. 1979. “Desordenes fronterizo y narcisismo patológico”.
Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.

Leyman, Heinz . 1997. “The Mobbing Encyclopaedia.”
<http://www.leyman.se> (revisado: 25-04-2006).

Lorenz, Konrad. 1966. “On Agressión”
Ed. Harcourt Brace. San Diego, Estados Unidos de Norteamérica.

Luna, Manual. 2003. “Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing).
Editorial GPS Madrid, España.

Piñuel y Zabala, Iñaki. 2001. "Mobbing. Como sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo". Editorial Sal Terrae. Bilbao, España.