

EL 'MOBBING' EN EL ÁMBITO LABORAL

Martínez de la Teja, Guillermo Manuel

Ergoprojects

gmmt@ergoprojects.com www.ergoprojects.com

RESUMEN

El mobbing que imponen algunos supervisores, o miembros más poderosos en la organización, sobre sus subordinados representa uno de los problemas más serios que enfrenta actualmente a los empleadores con la fuerza laboral, que afecta al acosado, a sus colaboradores, a la empresa y en última instancia a la sociedad en general. La magnitud de este problema es importante, por lo que algunas instituciones, organizaciones y gobiernos ha buscado desarrollar estrategias de prevención y detección, difundir y hacer conciencia en las empresas e instituciones sobre el tema e incluso implementar en la legislación relativa medidas tendientes a evitar este problema.

Palabras Clave: mobbing, hostigamiento psicológico, acoso moral, abuso emocional, victimización

ABSTRACT

Mobbing which some supervisors impose, or more powerful members in the organization, on its subordinates represents one of the most serious problems at the moment that faces employers versus workers. Mobbing affects the victim, his collaborators, the company and in the long term, society in general. The magnitude of this problem is important, and some institutions, organizations and governments have tried to develop prevention and detection strategies, to spread and create conscience in the companies and institutions about the problem, and even to implement regulation to avoid this problem.

Keywords: mobbing, moral psychological harassment, harassment, emotional abuse, victimization

1. INTRODUCCIÓN

El mobbing, hostigamiento psicológico, acoso moral, abuso emocional, victimización, o psicoterror que imponen algunos supervisores, o miembros más poderosos en la organización, sobre sus subordinados representa uno de los problemas más serios que enfrenta actualmente a los empleadores con la fuerza laboral.

Las consecuencias del mobbing afectan directamente al acosado en su bienestar mental, relaciones y vida personal, llegando en algunos casos a favorecer el desarrollo de malestares físicos. Sin embargo, no es el único afectado, ya que también afecta a sus colaboradores, a la empresa y en última instancia a la sociedad en general.

Aunque la investigación sobre el mobbing, acoso laboral y temas relacionados es relativamente reciente, la magnitud del problema ha sido reconocida en diversos países y los ha llevado a la implementación de legislación tendiente a la protección del bienestar mental de los trabajadores.

Cualquier persona en el ámbito laboral puede ser víctima de mobbing, aunque se han reconocido algunos factores que incrementan el riesgo, por lo que es conveniente analizar las principales estrategias de acoso y conocer los modelos que explican la forma en que se presenta, para desarrollar estrategias de prevención y detección, así como fomentar la cultura en las empresas e instituciones sobre el tema.

2. DEFINICIÓN DE MOBBING

El mobbing consiste en una “avalancha de intimidaciones” de incidencia moral y psicológica que intenta forzar a aquellos trabajadores que resulten molestos dejar su trabajo, buscando su desgaste psicológico durante un período de tiempo prolongado, a través de conductas laborales caracterizadas por actitudes persecutorias, intimidatorias y hostigadoras de parte del agresor o grupo de agresores, que en la mayoría de los casos son personas con nivel superior que el de la víctima en la jerarquía de la empresa, aunque no excluye que se pueda presentar también entre trabajadores del mismo nivel e incluso de alguno inferior (Karting y Forsch, 2006).

Un incidente agresivo aislado interpersonal en el ámbito laboral no representa mobbing, ya que este es un comportamiento negativo de hostigamiento que se repite frecuentemente a lo largo de un período de tiempo.

3. CONSECUENCIAS DEL MOBBING

Indudablemente las repercusiones de este tipo de situaciones afectan directamente al bienestar mental de la víctima, que se pueden reflejar en aspectos tales como depresión, ansiedad, problemas de concentración, desinterés por el trabajo y otras actividades, la devaluación de la confianza en si mismo y degradación anímica del trabajador. En casos graves la víctima presenta estrés postraumático severo, similar al que sufren quienes han vivido experiencias de accidentes muy graves o pérdidas importantes, pero también puede derivar en enfermedades y molestias físicas, trastornos músculo-esqueléticos y trastornos funcionales, como pueden ser problemas en espalda baja y miembros superiores, o problemas cardiovasculares. En algunos casos el mobbing sobre el trabajador puede inducirlo al suicidio.

La víctima tiende a ser especialmente susceptible a la crítica de los compañeros de trabajo y la sociedad en general, lo que puede llevarle a actuar con desconfianza, buscar aislarse o responder con agresividad.

El mobbing no sólo afecta al empleado, también tiene importantes repercusiones sobre la familia, la empresa y finalmente la sociedad en general.

El ambiente familiar de la víctima se ve afectado al generarse conflictos entre los miembros, deteriorando las relaciones interpersonales.

Las repercusiones de los casos de mobbing también afectan a la empresa, ya que el trabajador abusado tiende a redirigir su energía y enfocarla hacia su autoprotección, presentando un bajo rendimiento en su trabajo, falta de concentración que incrementa su nivel de riesgo de accidente y baja calidad de sus productos, inasistencias constantes o de larga duración, falta de motivación, entre otras.

El ambiente laboral y las relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo también se ven deterioradas, provocando desánimo e incertidumbre entre todos los trabajadores, haciendo que la víctima de mobbing y varios busquen cambiar de departamento, turno o incluso empresa. En este caso, la pérdida de mano de obra experimentada y calificada son aspectos que resultan difíciles de cuantificar pero finalmente inciden en la productividad, costos y tiempos de producción para la empresa. Las acciones de hostigamiento contra un trabajador también manchan la reputación y credibilidad de las organizaciones donde se presenta, y en casos extremos, también representa la necesidad de invertir tiempo y recursos en juicios y trámites legales.

En último grado, el mobbing afecta a la sociedad en general por la pérdida de fuerza de trabajo, el aumento de costos de asistencia médica por enfermedades derivadas del estrés ocupacional y pensiones por invalidez.

4. MAGNITUD DEL PROBLEMA Y LEGISLACIÓN

El estudio y reconocimiento del mobbing es relativamente reciente, ya que los primeros estudios que identifican esta situación laboral se publican en los primeros años de la década de los años ochenta, y en muy pocos países se ha legislado sobre el tema, persistiendo un elevado nivel de desconocimiento entre la población en general, los abogados y jueces laborales.

El desconocimiento generalizado y la poca legislación relativa al mobbing en todo el mundo, así como el desconocimiento por parte de los gobiernos acerca del problema, su responsabilidad y costos que implica el mobbing para la sociedad, pueden estar influenciados por la falta de un acuerdo y nombre único para el fenómeno, ya que el considerarlo con diferentes nombres y de diferentes naturalezas ayuda a considerarlo como no existente. Cuando se describe el problema, las personas saben inmediatamente de que se está hablando, sin embargo no existe una definición clara y estándar del fenómeno y sus implicaciones (Vajda, 2006).

Este mismo problema hace imposible la comparación entre los resultados de diversas investigaciones realizadas sobre el fenómeno en varias partes del mundo, lo que se refleja en la disparidad de resultados y diferencias entre los diversos aspectos observados y cuantificados en cada uno de estos trabajos.

Entre los primeros estudios que identifican este problema en la década de los ochenta se encuentra el realizado por el psicólogo alemán Heinz Leyman, donde señala que el 3.5% de la población laboral sufre acoso, mientras que estudios en Suecia indican que es una de las causas que puede estar relacionada entre un 10 y 20% de suicidio entre trabajadores.

En estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1998, el resultado indica que el mobbing alcanzaba al 5% de los trabajadores europeos, mientras que al realizar la misma investigación en el año 1999, encuentran que se ha incrementado al 7%.

Según la III Encuesta Europea de Condiciones del Trabajo en el año 2000, el 9% de los trabajadores europeos afirmaron sufrir "intimidación" en el trabajo, y aunque las cifras varían entre los diferentes países europeos, es mayor la cantidad de trabajadores eventuales que son víctimas del mobbing. En esta misma encuesta, los resultados arrojan que en cuestión de género, las mujeres son víctimas en mayor proporción que los hombres, incrementándose en los grupos femeninos de minorías raciales, discapacitadas, con orientación sexual diferente y las embarazadas.

De acuerdo a una investigación realizada en el año 2001 por la Universidad de Alcalá de Henares, en España, para una muestra cercana a los 1000 trabajadores en activo mayores de 18 años, con el "Cuestionario individual sobre psicoterror, ninguneo, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales" (CISNEROS), el 52% de las víctimas de mobbing refieren secuelas de hostigamiento sobre su salud, presentan resultados al doble en la escala de depresión que las personas no acosadas, y en promedio se ausentan de su labor diez días más cada año que los que no son acosados (I. Piñuel).

Otra investigación de la Universidad de Arizona, establece que más del 90% de los adultos experimentan intimidación, entendiéndose como abuso psicológico y emocional, en su lugar de trabajo a lo largo de su carrera (Lutgen-Sandvik, 2003).

De acuerdo al resultado que presenta el reporte del “Proyecto Daphne Mobbing II”, de Hungría en el año 2006, estiman que entre el 5 y 6% de los trabajadores están sujetos al mobbing (Vajda, 2006).

Aunque los resultados de estas investigaciones varían considerablemente, principalmente por estar enfocadas hacia distintos problemas relacionados con el mobbing en el ámbito laboral, pero no de forma estándar, se puede observar que el problema es de gran relevancia en muchos países, por lo que las empresas, instituciones, organizaciones y gobiernos deberían prestar mayor atención al problema y buscar mejores y más efectivas formas de prevención que las actuales.

En relación con la legislación, la Comisión Europea en 1989 introdujo medidas para asegurar que el empleador se hiciera responsable por la salud y seguridad psicológica de los empleados, reconociendo a la intimidación como la principal causa del estrés relacionado con el trabajo (Comisión Europea, 2002). Suecia fue el primer país en implementar una legislación para prevenir el mobbing en el lugar de trabajo, en 1993, siguiendo el ejemplo Francia en 1999, Bélgica en el 2001, Alemania, Dinamarca y Holanda, mientras que Canadá introdujo la primera ley contra el mobbing en el 2004.

En algunos otros países, como Estados Unidos, Australia y Nueva Zelanda, existen regulaciones regionales que castigan el mobbing, pero no son de carácter nacional. Sin embargo, ha habido muy pocos casos en todo el mundo donde empleados que han sido abusados hayan llevado a instancias legales su caso, en parte por la falta de claridad en la legislación. (Karting and Forsch, 2006).

El hecho de que cada vez existan más sitios Web, folletos informativos y organizaciones de apoyo para trabajadores víctimas de mobbing, demuestra el importante nivel de riesgo y costo que representa para la salud y seguridad el mobbing, y una mejor definición legal sería de gran ayuda para combatirlo, apoyar a quienes lo sufren, así como educar y crear conciencia sobre este tema.

5. CAUSAS DEL MOBING

Las causas del mobbing pueden ser de distinta naturaleza, aunque en general se derivan de celos profesionales y envidia relacionada con la competencia, género, edad, competitividad y actividad que realiza el trabajador, situación que se puede ver agravada por la organización del trabajo y la forma en que se maneja el conflicto por parte de la empresa y los niveles jerárquicos superiores.

Los entornos donde el estilo de mando es autoritario favorecen el mobbing y la mayor parte de los afectados manifiestan escaso o nulo apoyo en sus organizaciones. En general hay coincidencia en que el mobbing es el resultado de dinámicas de grupo corrompidas, bajos valores éticos y culturales en la organización, excesivo fomento a la individualidad y competencia irracional, así como celos y desconfianza entre los trabajadores, además de excesiva vulnerabilidad de los individuos y falta de confianza sobre la legislación.

Cualquier persona puede ser víctima de mobbing, aunque algunos factores que incrementan esta posibilidad son las características personales de quienes se consideran poco aptos para manejar los conflictos personales, siendo excesivamente dependientes y sensibles. Otro factor importante es la discriminación, ya que los grupos clasificados por género, raza étnica, nivel social o de edad son los más expuestos al riesgo de ser víctimas de mobbing, como las mujeres (particularmente las solteras y divorciadas, con niños pequeños o en edad cercana al retiro), los pobres o de clases bajas, empleados públicos, trabajadores de instituciones educativas, personal de las fuerzas armadas y miembros de organizaciones civiles (Vajda, 2006).

6. ESTRATEGIAS DE ACOSO MORAL

Las estrategias de acoso moral pueden ser muy diferentes, aunque algunas de las conductas clasificadas por factores en 1996 por Zapf, Knorz y Kulla son:

- Ataques a la víctima con medidas organizacionales, al restringir la posibilidad de comunicación, aislar o separar a la persona de sus compañeros; juzgar de forma burlona u ofensiva el desempeño del trabajo, vida personal o actitud de la persona; cuestionar permanentemente las decisiones de la víctima; no asignar tareas o asignarle tareas por debajo de sus capacidades, degradantes, sin sentido, o con información y datos deliberadamente erróneos.
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social, como puede ser el restringir a los compañeros la posibilidad de comunicación con la persona, evitar la comunicación directa con una persona, o ignorar la presencia de la víctima.
- Ataques a la vida privada de la víctima, criticando permanentemente la vida privada de la víctima, haciéndola parecer poco inteligente o ignorante, burlándose de las discapacidades de una persona, etcétera.
- Violencia física, realizando amenazas de violencia física o llevando a cabo maltrato físico.
- Ataques a las actitudes de la víctima, atacando las actitudes y creencias políticas, religiosas o derivadas de la nacionalidad de la víctima.

- Agresiones verbales, al gritar, insultar, amenazar o criticar permanentemente a la persona.
- Rumores, hablando mal de la persona en su ausencia y difundiendo rumores.

Para describir el proceso cíclico que sigue el mobbing en las organizaciones, Lutgen-Sandvik (2003) propone un modelo de seis fases:

- Fase 1: Existe un incidente inicial o generador del ciclo. En esta fase, el objetivo atrae la atención negativa y se incrementa la presión por parte de la organización.
- Fase 2: Disciplina progresiva. El abusador o la organización documentan y buscan la forma legal dentro de la organización para documentar el desempeño poco satisfactorio del empleado objetivo.
- Fase 3: Cambio de dirección. Se incrementa la repetición y la marca sobre el empleado objetivo, quien busca soporte y colaboración.
- Fase 4: Ambivalencia organizacional. Los niveles jerárquicos superiores se enteran de la situación de abuso, y la respuesta de su parte puede ser variable; en caso de intervenir adecuadamente, el ciclo se termina, pero también pueden reforzar el abuso sobre el objetivo.
- Fase 5: Aislamiento. Se busca aislar y silenciar al empleado objetivo, quien puede recurrir a instancias administrativas superiores, quienes al igual que en la etapa anterior pueden interrumpir el ciclo o reforzar la acción contra el abusado.
- Fase 6: Expulsión y regeneración del ciclo. En esta fase, el empleado objetivo renuncia, es despedido o removido del puesto, buscando un nuevo empleado objetivo y regenerando el ciclo. También en esta fase, aunque no es muy común, puede presentarse la situación de la remoción del superior abusador y la regeneración del lugar de trabajo, las políticas y formas de liderazgo.

Este modelo de análisis del mobbing sugiere que su prevención y temprana interrupción del ciclo requiere de atención y acción por parte de las organizaciones, que deben revisar sus estructuras de comunicación e implementar medidas y controles que permitan detectar y detener el maltrato a los empleados o entre ellos.

7. PREVENCIÓN DEL MOBBING

La desinformación sobre el mobbing provoca que los empleados acosados tarden demasiado en pedir apoyo profesional, o denuncien su caso ante su empresa o instancias de justicia, y cuando lo hacen es porque generalmente ya se encuentran en tratamiento de apoyo psiquiátrico o psicológico, incapacitados por largos períodos de tiempo por causa de depresión, y finalmente cuentan con información sobre el problema. El tratamiento de las consecuencias psicológicas del mobbing sobre la persona no es simple, y en algunos casos, especialmente con diagnóstico de síndrome de estrés postraumático, prácticamente la única solución para iniciar el tratamiento es el abandono de ese trabajo, por lo que la mejor acción que pueden tomar las empresas es la prevención.

Las organizaciones deben revisar sus estructuras de comunicación interna, examinar los valores y normas de trabajo, castigar a los abusivos y desarrollar nula tolerancia sobre los supervisores con comportamiento abusivo, ya que el remover a los supervisores sin realizar cambios en la cultura de la organización no elimina la fuente de comportamiento abusivo.

La empresa debe diseñar y proporcionar actividades con bajo nivel de estrés, alto control del trabajo, alta capacidad de decisión, y suficiente autonomía temporal, además de apoyo social de superiores y compañeros, remuneración adecuada y reconocimiento personal, evitando la inestabilidad laboral y la falta de perspectivas de promoción. Así mismo, se debe promover la capacitación de supervisores y coordinadores para desarrollar habilidades que les permitan reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, además de estar informados y capacitados sobre los síntomas del acoso moral, de tal forma que los puedan reconocer en forma temprana y no permitan su desarrollo.

La inactividad ante las quejas de los empleados sólo incrementa los conflictos y empeora las situaciones, por lo que la intervención pronta y adecuada por parte de la dirección de la empresa y supervisores es de gran relevancia para impedir que empeoren estas situaciones.

Las universidades, centros de investigación y organizaciones civiles deben fomentar la investigación sobre estos temas, así como colaborar en su difusión hacia la sociedad en general. En lo que concierne a las instancias gubernamentales, legislativas y judiciales, deben promover y apoyar la investigación sobre el tema para implementar y mejorar la legislación actual relacionada con el mobbing y aspectos de acoso en el trabajo.

CONCLUSIONES

La investigación sobre el mobbing es relativamente reciente, por lo que aún falta realizar más trabajo en esta área y en relación al intercambio de información que permita alcanzar consensos entre los diversos grupos y personas relacionadas con su detección, prevención y apoyo para las víctimas de mobbing.

A pesar de la falta de consenso en la definición, características y diversas facetas del mobbing, es una situación que se presenta en diversas partes del mundo y ha sido reconocido por algunos países como un problema que repercute de forma importante en la salud, bienestar y economía del ámbito personal, empresarial y de la sociedad en general.

Aunque cualquier trabajador puede ser víctima de mobbing, hay algunos factores que caracterizan a algunas personas y grupos que los hacen más vulnerables al acoso en el trabajo.

El analizar las principales estrategias de acoso que permitan desarrollar estrategias de prevención y temprana detección, así como revisar los medios de comunicación en las empresas, fomentar la ética y valores en la actividad laboral, no tolerar la intimidación, abuso y acoso sobre los trabajadores, y dar mayor difusión acerca del tema, son actividades que deben llevarse a cabo para la eliminación del mobbing.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de trabajo, (2000). **Tercera Encuesta Europea de Condiciones del Trabajo**. Consultado el 12 de julio de 2007:

http://www.gender.osha.eu.int/about/director_corner/2002/bilbao060302.ppt

Harting, K., Frosch, J. (2006). **Workplace Mobbing Síndrome: The 'Silent and Unseen' Occupational Hazard**. En Procedimientos de Our Wor ... Our Lives: Nacional Conference on Women and Industrial Relations. Griffith University, Brisbane Australia.

Lutgen-Sandvik, P. (2003). **The Communicative Cycle of Employee Emotional Abuse. Generation and Regeneration of Workplace Mistreatment**. Management Communication Quarterly, 4(16), 471-501.

Piñuel y Zabala, I., (2001). **Mobbing , la lenta y silenciosa alternativa al despido**. Revista de la Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica, No.14.

FORUM HUMANES

Revista de Investigación

Prieto Ballesteros, A., (2005). **El acoso laboral. Encrucijada de condicionantes. Departamento de Prevención y Salud Laboral.** Excmo. Ayuntamiento de Córdoba. Consultado el 12 de julio de 2007: http://www.acosomoral.org/pdf/mesa1_AntonioPrietoBallesteros.pdf

Romito, P., Ballard, T., Maton, N., (2004). **Sexual Harassment Among Female Personnel in an Italian Hospital. Frequency and Correlatos.** Violence Against Women, 4(10), 386-417.

Salin, D. (2003). **Workplace bullying among business professionals. Prevalence, Organistaional Antecedents and Gender Differences.** Finlandia: Swedish School of Economics and Business Administration. Department of Management and Organiztion.

Vajda, R. (2006). **The Perception of Mobbing and Related Services in Hungary (Informe para Daphne Project Mobbing II).** Hungría: The Daphne Programme