

EL FENÓMENO DE MOBBING COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN

EL TRABAJO

Lucy Andrea Vargas Corredor.

Universidad de la Sabana.

Tabla de Contenido.

Abstract 4

Introducción: El fenómeno de mobbing como factor de riesgo psicosocial en el trabajo 5

Método 17

Tipo de investigación 17

Diseño 19

Muestra 20

Análisis de datos 20

Procedimiento 21

Historia del concepto de mobbing 22

Origen y definición 22

Características 25

Evolución 29

Mobbing como constructo relacionado con el trabajo y la organización 33

Trabajo 33

Tipos de acoso 37

Consecuencias del mobbing para la organización 39

Responsabilidad de la organización 40

Características psicosociales 46

Relaciones interpersonales y ética 49

Legislación 52

Consecuencias para la víctima 54

Personalidad del acosado y el acosador 66

El fenómeno de mobbing como factor de riesgo psicosocial en el trabajo 77

Factores de riesgo psicosocial 77

Estrés 79

Agresividad y autoestima 81

Conclusiones 83

Referencias 86

Abstract

El tema que se desarrolló en la presente investigación fue el mobbing o acoso psicológico en el trabajo, cuyo objetivo era establecer dicho fenómeno como un factor de riesgo psicosocial en la actividad laboral. Para este fin, se partió del constructo de trabajo, sus características e implicaciones psicológicas y sociales, que junto con otros conceptos como organización, clima laboral, ética, factores de riesgo psicosocial, estrés, agresividad, autoestima y relaciones interpersonales, se pudo visualizar la incidencia y el perjuicio que las conductas de acoso del mobbing traen al trabajador atacado. Las fuentes utilizadas para la ejecución de esta investigación fueron revistas psicológicas, libros, artículos de internet; con lo cual se pudo concluir que el mobbing, con las características que enmarcan su presencia, y las consecuencias que estas mismas traen para la víctima y la organización en general, se debe identificar y categorizar como un factor de riesgo psicosocial en el trabajo.

El Fenómeno de Mobbing como Factor de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Desde su aparición sobre la faz de la Tierra, el hombre ha desarrollado diferentes actividades que le brindan la posibilidad de realizarse, de aprender y de ejercer sus potencialidades y habilidades, en pro de sí mismo y de su crecimiento personal. Es así, que el trabajo, como actividad antropológica, propende no solo por esta autorrealización personal, sino que le brinda al hombre la posibilidad de subsistir y de tener una participación activa dentro de un contexto social.

De esta forma, no se puede considerar el trabajo como una actividad meramente económica o desde una perspectiva monetaria, sino como una labor compleja que brinda al hombre posibilidades de crecer y de formar una estructura psicológica y social sólida, permitiéndole una formación íntegra en cada una de sus dimensiones como ser humano.

En este sentido y desde una perspectiva psicosocial, el trabajo es definido como “el conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad, la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social” (Peiró y Prieto, 1996, p. 19).

El trabajo es una actividad que abarca gran parte de la vida de las personas, es un ciclo vital con diferentes etapas y episodios, en la que intervienen diversos agentes sociales, pero donde la persona debe realizar un proceso continuo de ajuste dinámico, entre las expectativas personales y las demandas de la organización. De igual manera, esta actividad tiene implicaciones psicosociales positivas y negativas en respuesta a su naturaleza y condiciones implicadas. Con relación a los aspectos positivos, el trabajo

tiene una implicación psicosocial integrativa o significativa, proporciona estatus y prestigio, constituye una fuente importante de identidad personal y social, ofrece beneficios de carácter económico, oportunidades para la interacción y contacto con otras personas, permite estructurar el tiempo, ofrece oportunidades para el desarrollo de habilidades y destrezas, sirve para transmitir normas, creencias y expectativas sociales y finalmente puede proporcionar poder y control. En cuanto a las implicaciones psicosociales negativas, el trabajo es disfuncional y frustrante si rompe con las expectativas, preparación y experiencia de las personas (Guillén y Guil, 2000).

Adicionalmente, es un proceso entre la naturaleza y el hombre que le permite desarrollar todas sus potencialidades y facultades, es el medio por el que expresa sus capacidades, ofreciéndole crecimiento y formación íntegra (Barreto, 1987), es por esto que para hacer efectiva cada una de estas posibilidades y ventajas, el hombre ha enmarcado su ejercicio laboral dentro de contextos que le den garantías legales, físicas y psicosociales como lo son las organizaciones.

Contextos como estos, requieren de una supervisión constante que oriente y legisle sus procedimientos, en relación a las condiciones en que las personas desarrollan su trabajo y a que estas circunstancias no atenten contra la integridad y bienestar del trabajador.

El conocimiento sobre la organización ha ido evolucionando, por lo que su concepción se ha desarrollado partiendo de la teoría Clásica, la cual está centrada básicamente en las relaciones estructurales, el sistema de actividades diferenciadas, las personas, la cooperación hacia una meta y la autoridad, elementos primordiales de cualquier organización para conseguir sus objetivos. La Teoría Neoclásica, que pretende dar una visión menos rígida, más flexible y psicológica de los planteamientos

establecidos en la escuela anterior, en esta se defiende la división del trabajo y un trabajo más humanista, a partir del cual las personas obtengan un sentido de valía significativo; en esta escuela, por medio de investigaciones conductuales, se dio importancia a las diferencias individuales y se demostró que las organizaciones son aún más complejas de lo que se había dicho anteriormente. Y actualmente, dentro de la Teoría Moderna de la Organización, esta es considerada como un complejo sistema social, en la que cada uno de sus elementos se encuentra interrelacionado, ya que se encuentran unidos y por lo tanto, cada componente no actúa de forma aislada sino que tiene incidencia en los otros (Muchinsky, 1994).

De esta manera, la organización al estar conformada por personas, se encuentra regida por relaciones enmarcadas por el contexto organizacional, relaciones que reflejan el clima laboral, es decir, la calidad de vida laboral dentro de un contexto institucional.

Este clima se evidencia en la productividad y en el desarrollo del talento humano de una entidad y es concebido como el conjunto de percepciones compartidas que los trabajadores desarrollan en relación con las características de su entidad, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento (Zuluaga y Baraya, 2001).

Las percepciones se refieren al proceso por el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa diferentes estímulos con el fin de darle significado a su situación y su entorno, es decir, la percepción es el punto de unión de las condiciones que ofrece una organización y la conducta de los empleados (Zuluaga y Baraya, 2001).

De igual manera el clima laboral se puede abordar desde dos perspectivas, una objetiva y estructural a partir de la cual el comportamiento de los empleados de una organización está regido por las características peculiares y permanentes de dicha

entidad y una subjetiva, la cual vincula la actitud de los trabajadores con los valores y necesidades más que con las propiedades. Sin embargo, esta dicotomía debe ser asumida en una situación de trabajo para que de esta forma se pueda tener una visión objetiva y subjetiva del clima laboral (Zuluaga y Baraya, 2001).

Aunque el tema de clima laboral u organizacional no ha sido poco estudiado, se debe complementar con otros conceptos relacionados como satisfacción, cultura y motivación; conceptos que explican el estado afectivo de agrado de una persona sobre su realidad laboral; las normas, creencias, principios que son construidos y compartidos por los integrantes de una organización y el conjunto de fuerzas eficientes que originan y dirigen la conducta de trabajo (Zuluaga y Baraya, 2001).

Estos conceptos, en relación con el clima laboral, son una dimensión de la organización que permite visualizar y evaluar, en gran medida, el bienestar psicosocial y físico que la entidad debe ofrecer al trabajador, en procura no solo de una mejor calidad de vida sino de aumento de la productividad y la competitividad.

Este clima y las relaciones que de alguna manera lo condicionan, deben estar regidas sobre un proceder ético, que no permita el abuso de la organización, ni de los trabajadores y que normaticen sus relaciones sobre la base de la justicia, la libertad, la verdad y la dignidad humana.

Conforme a lo anterior, el trato ético que una organización ofrece a los individuos, permite atraer y retener empleados valiosos y por ende se da origen a un sistema de triple retribución en el que se cumplen objetivos individuales, de satisfacción en el trabajo debido a la cooperación y al trabajo en equipo, donde se aprende, crecer y se realizan contribuciones; objetivos organizacionales, debido a que se opera eficazmente, obteniendo éxito, calidad, mejores servicios y reducción de los costos; y

objetivos sociales, relacionado con mejores servicios y productos que llevan a los ciudadanos a un ambiente de cooperación y progreso (Davis y Newstrom, 1999).

Esta triple retribución, debe ser garantizada por medio de la juridificación de una ética pública que favorezca el desarrollo de las personas y su dignidad, haciéndola eficaz y garantizando al interior de toda organización la elección libre y el respeto por la verdad y la justicia y que en contraste con una ética privada, la cual es la auténtica moralidad y requiere de la autonomía del individuo, no permite una supervisión objetiva del comportamiento(Aragandoña, y cols, 1997).

La práctica de una ética eficaz, no debe ser exclusiva para momentos de normalidad de la organización y dejada de lado en circunstancias de crisis, de supervivencia o defensa personal, lo que demostraría una doble moral en el proceder de los directivos, debe ser una acción ecológica y permanente en todos los momentos de la organización que promuevan la calidad de todos dentro del sistema (Caro, 2001).

El incumplimiento de este ejercicio, puede en gran medida, constituir un riesgo para los trabajadores y puede poner en peligro su integridad física y psicológica, impidiendo cumplir con las posibilidades que la actividad laboral otorga al ser humano al sentirse participe de un quehacer y realizado en el desarrollo de sus potencialidades.

De esta forma, “el deber ser” de la organización no se alcanzaría y es en este momento donde pueden aparecer riesgos laborales que pueden alterar de forma drástica y definitiva la capacidad fisiológica y psíquica de los trabajadores. En este sentido aparecen los factores psicosociales, definidos como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y

experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”(Comité Mixto OIT-OMS, 1984, p.3), en otras palabras, estos factores se refieren a las interacciones entre las condiciones laborales y los factores humanos; si estos elementos no se interrelacionan adecuadamente, se pueden afectar aspectos como la salud del trabajador (física, mental y social), el rendimiento y la satisfacción en el trabajo convirtiéndose en riesgos ocupacionales (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

Es en este último aspecto, en el que la legislación ha intervenido en menor medida, se destacan los factores de riesgo psicosocial, que de acuerdo a Cox & Griffiths (Velázquez, 2001) se definen como "aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores"(Velázquez, M., 2001, p.1).

Estos factores estarían, por lo tanto más ligados al objetivo de obtener el bienestar personal y social de los trabajadores, calidad en el trabajo y el empleo, que a la clásica perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo de evitar la producción de accidentes y enfermedades profesionales.

Además los factores de riesgo incluyen tres componentes: uno intralaboral relacionado con elementos propios de la tarea, ambiente físico y organización del trabajo; un componente individual, referente a edad, género, salud, condiciones socioeconómicas y culturales de los empleados; y un componente extralaboral relacionado con recreación, redes sociales, medios de transporte y tiempo utilizado para llegar al lugar de trabajo, entre otros (Godoy y Jutinico, 1996).

La no atención de estos factores al interior de la organización, puede propiciar repercusiones graves en los trabajadores a nivel fisiológico como enfermedades

cardiovasculares, respiratorias, gastrointestinales, desórdenes endocrinos, de piel y cefaleas; a nivel psicológico en cuanto a la presencia de estados de angustia, ansiedad, tensión, depresión, fatiga, estrés, apatía, baja autoestima, irritabilidad y poca concentración; y finalmente a nivel comportamental, produciendo consumo excesivo de alcohol, tabaco u otras drogas, alteración del apetito, disfunciones sexuales, agresividad (Vargas y Marín, 2002).

Dentro de estos riesgos psicosociales, se encuentran dos fundamentales que alteran y perjudican el desempeño en el lugar del trabajo, estos son el estrés y la agresividad.

En primera medida, el estrés es definido por Velázquez (2001, p.1) como "el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación".

El estrés trae consigo, como parte de los riesgos psicosociales, consecuencias a nivel empresarial y de los trabajadores, en su salud mental y física.

A nivel organizacional el estrés trae consigo una reducción de la motivación y eficiencia del trabajador, generando retardos, ausentismo, decisiones deficientes, accidentes, costos elevados en atención y disminución de la productividad. (Vargas y Marín, 2002) En cuanto a la salud mental, aumento de la irritabilidad, intolerancia, fatiga laboral y psicológica; en relación a la salud física diabetes, obesidad, hipertiroidismo, entre otros.

Existen muchos factores a distintos niveles que pueden provocar el estrés, en el ambiente laboral se pueden presentar estresores como sobrecarga o exceso de trabajo, el

cual puede ser cuantitativo, cuando hay mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo y cualitativo cuando la tarea presenta una dificultad excesiva; automatización, este tipo de trabajo exige funciones de vigilancia y supervisión constantes por parte del trabajador, generando tensión y niveles de concentración muy altos; factores de la organización del trabajo, relacionados con bajo salario que determina una baja calidad de vida, horario estricto e imposibilidad de tomar descansos, escasa rotación en los puestos de trabajo e inestabilidad laboral; otros factores de riesgo ocupacional como los riesgos físicos, químicos y biológicos entre los que encontramos, el ruido, las condiciones extremas de temperatura, el contacto constante con el polvo, fibras y gases, espacios pequeños e incómodos, entre otros. (Vargas y Marín, 2002)

En segundo lugar, como otro factor de riesgo psicosocial en el trabajo, la agresividad, afecta muchos de los aspectos laborales de los trabajadores y por tanto esta conducta se puede definir como cualquier forma de conducta que pretende herir física o psicológicamente a alguien, es algún tipo de conducta, tanto física como simbólica, que se ejecuta con la intención de herir a otra persona. (Berkowitz, 1996)

Se han planteado diferentes intentos de explicar el origen y la naturaleza de la conducta agresiva, en primer término, la teoría del instinto agresivo, afirma que los hombres son agresivos porque existe una tendencia innata a agredir, es una energía que necesita ser descargada aunque no exista provocación externa. Sin embargo, desde una perspectiva social, esta tesis estaría justificando las guerras y crímenes, dejando de lado factores sociales mucho más importantes y llevando al pesimismo, ya que sería mínimo lo que se podría hacer para reducir la agresión entre los hombres. (Sangrador, 1982) Por esto, para Sangrador (1982) y desde una perspectiva más social, la conducta, para poder ser catalogada como agresiva debe cumplir con otros requisitos, los cuales son: en

primer lugar que se trate de una conducta que tenga como fin dañar a alguien, que el individuo agredido desee evitar el daño y que se trate de una conducta socialmente definida como agresiva.

En segundo lugar la hipótesis de la frustración-agresión presentada por Dollard, Miller y otros pertenecientes a la Universidad de Yale, plantea que toda conducta agresiva se debe a un impulso agresivo por una frustración anterior, por lo que toda frustración generaría una forma de agresión y toda agresión sería causada por una frustración, sin embargo la agresión no estaría dirigida hacia el agente frustrante sino contra un blanco sustitutivo, provocando el desplazamiento de la agresión. Esta hipótesis no se sostuvo por mucho tiempo, por lo que se creó una tercera explicación, más aceptada en la actualidad, en la que se establece que la agresión es una conducta social que se adquiere como cualquier otra y en la que los factores sociales juegan un papel decisivo. (Sangrador, 1982) De aquí, que se halla considerado la observación de modelos agresivos (según Bandura el hecho de ver que una persona se comporte agresivamente, puede incrementar la agresividad en el observador), el ataque físico o verbal de otros, el dolor, el acceso a objetos relacionados con violencia, el alcohol y las drogas, una activación emocional fuerte, algunos factores ambientales y la obediencia, al seguir la orden de una persona con autoridad como factores determinantes que favorecen las conductas agresivas. (Sangrador, 1982)

Al agredir a una persona se persigue algún fin o meta objetivo de la conducta agresiva, en estas metas se encuentran la coerción, en la que los atacantes pretenden influir sobre la conducta de otras personas; el deseo de obtener poder y dominio, los atacantes persiguen introducir a las víctimas en su camino con el fin de mostrar su posición de dominio en relación a los agredidos o de mostrar que no están subordinados

a sus víctimas; el manejo de impresiones, es la meta por medio de la cual los agresores están fundamentalmente interesados en lo que los otros piensan de ellos y finalmente, el deseo de herir, meta que siempre persigue toda conducta agresiva, ya que hay permanentemente una intención de perjudicar a otra persona. (Berkowitz, 1996)

Además de intervenir en la salud física y mental de los trabajadores, estos factores de riesgo psicosocial pueden alterar negativamente factores propios de la personalidad de los individuos. Aspectos como la autoestima y las relaciones interpersonales, relacionados directamente con el concepto que tenemos de nuestra valía y con el establecimiento de relaciones cordiales y vínculos amistosos basados fundamentalmente en el respeto y el reconocimiento de la dignidad humana, se ven afectados y dañados drásticamente por el inadecuado manejo o la no identificación a tiempo de factores de riesgo psicosocial, que pueden llevar finalmente al individuo a una pérdida de valor total de sí mismo y en casos extremos hasta el suicidio.

En este sentido, Vilma Amparo Pineda (1997), establece a la autoestima como el juicio general que una persona hace de sí misma; implica confianza y satisfacción con lo que se es, no con lo que se tiene; con lo que se quiere ser o con lo que se es capaz de hacer. Además afirma que en el proceso de formación de la personalidad, desde el niño hasta el adulto, se reconoce cada vez más la importancia de la autoestima, tanto en lo referente al comportamiento individual, como en las relaciones interpersonales; particularmente en el manejo de la agresividad, la apertura del diálogo y a la cooperación con el otro, la disposición para el aprendizaje, y la presencia de ciertas características como la hipersensibilidad y la desvaloración. Todas las personas tienen el deseo y la necesidad de autovalorarse, de autoestima y de que la estima de los demás sea estable, firme y de ordinario alta.

La verdadera autoestima se fundamenta en una percepción realista de sí mismo, como alguien que es al mismo tiempo sujeto de éxito y de limitaciones. Tanto la una como la otra son parte del ser de la persona: los unos no destruyen los otros. Una autoestima que no se fundamentara en esta percepción y en esta certeza personales, se basaría únicamente en el criterio de la opinión de los demás. (Pineda, 1997)

En cuanto a las relaciones interpersonales, al establecerlas podemos equivocarnos en nuestras percepciones y en este proceso existen una serie de fuentes de error que interfieren en nuestro adecuado conocimiento del otro y en la posibilidad de relacionarnos y de crear lazos con los demás. Una de las fuentes más conocidas se denomina efecto de primacia y hace referencia al fuerte efecto que tiene la primera impresión al percibir al otro; el efecto de recencia, es opuesto al de primacia, en este, las últimas impresiones hacen más efecto que las primeras; el efecto halo consiste en la extensión de una valoración inicial basada en un dato del sujeto a otras características del mismo que nada tiene que ver con aquel, es decir, la evaluación inicial se generaliza a un conjunto de aspectos de su persona. (Sangrador, 1982)

Con base a lo expuesto anteriormente, y teniendo presente la aparición de un nuevo fenómeno al interior de las organizaciones como lo es el mobbing o acoso psicológico en el trabajo, fenómeno que afecta no solo el desarrollo eficiente del trabajo, sino a la organización, su clima, que se ha convertido en un riesgo psicosocial al interior de la misma y que está caracterizado por conductas completamente carentes de un proceder ético, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué caracteriza al fenómeno de mobbing como un factor de riesgo psicosocial en el trabajo?.

Partiendo de esta pregunta, se establecen unos objetivos, que orientan y dirigen la presente investigación, en los cuales se plantea en primera medida el interés de brindar a

la disciplina psicológica una comprensión global de lo que constituye este fenómeno, con lo que se busca generar nuevos lineamientos para futuros estudios como una forma de prevenir su aparición, de igual forma se busca realizar una aproximación histórica del concepto, entender el mobbing como un constructo con relación al trabajo y a la organización, sistematizar las características psicosociales asociadas al concepto y finalmente, comprender el concepto de mobbing como factor de riesgo psicosocial en el trabajo.

Para cumplir con los objetivos planteados, se identifican unas categorías que permiten organizar y comprender fácilmente la información presentada, es así que a continuación se presentan las categorías con las respectivas subcategorías desarrolladas en este estudio:

1. Historia del concepto de mobbing
 - 1.1. Origen y definición
 - 1.2. Características
 - 1.3. Evolución
2. Mobbing como constructo relacionado con el trabajo y la organización
 - 2.1. Trabajo
 - 2.2. Tipos de acoso
 - 2.3. Consecuencias del mobbing para la organización
 - 2.4. Responsabilidad de la organización
3. Características Psicosociales
 - 3.1. Relaciones interpersonales y ética
 - 3.2. Legislación
 - 3.3. Consecuencias para la víctima

- 3.4. Personalidad del acosado y el acosador
- 4. El fenómeno de mobbing como factor de riesgo psicosocial en el trabajo
 - 4.1. Factores de riesgo psicosocial
 - 4.2. Agresividad y autoestima

De esta manera se introduce a la comprensión de un tema tan complejo, nuevo y desconocido, que puede afectar el contexto colombiano y sobre el cual no se posee conocimiento que permita tomar medidas con el fin de prevenir o manejar su aparición.

Método

Tipo de investigación

Para el desarrollo de este estudio, se utilizó la investigación documental, en la cual se deben considerar y analizar aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio (Hernández, 1999).

La investigación documental es la presentación de un escrito formal que sigue una metodología reconocida, consiste básicamente en presentar de forma colectiva lo que los expertos han planteado sobre un determinado tema, además se puede presentar la posible conexión de las ideas entre el investigador y varios autores principalmente por medio de fuentes secundarias. Su elaboración necesita que el investigador de forma imparcial, honesta y clara; reúna, interprete, evalúe y reporte datos e ideas. (Montemayor y cols, 2002)

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido para

que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento (García y cols, 1994).

La investigación documental se distingue por las siguientes características (García y cols, 1994):

Es un Estudio Sistemático: Se realiza a partir de un plan de trabajo, más o menos detallado, con la intención de avanzar en el terreno de la verdad y que se establezca un ritmo de trabajo adecuado al tema de investigación.

Es un Estudio Objetivo: La investigación documental es objetiva, cuando establece un hecho, una relación o una explicación de manera válida para cualquier sujeto, eliminando lo arbitrario, lo fortuito y lo que depende de opiniones personales sin fundamento.

Se realiza sobre un Tema Delimitado: La investigación documental debe desarrollarse en función de un tema que se ha procurado determinar y delimitar con alguna precisión, de esta manera los esfuerzos ejercidos tendrán una eficacia mayor que si la búsqueda va encaminada hacia objetivos amplios o indefinidos.

Se basa en Fuentes Documentales: La investigación documental basa en documentos, de cuya adecuada selección, dependerá la riqueza, originalidad y avance real en la investigación propuesta.

Se propone lograr un Todo Unificado: La investigación documental trata de estructurar y ordenar los datos conocidos sobre el tema, de tal manera que sea contemplado como un todo.

Montemayor (2002), también plantea dos tipos de investigación documental, entre las cuales se encuentran la Investigación documental argumentativa o exploratoria, en donde se trata de probar que algo es correcto o incorrecto, deseable o indeseable y

que requiere solución. Y la investigación documental informativa o expositiva, la cual es básicamente una panorámica acerca de la información relevante de diversas fuentes confiables sobre un tema específico, sin tratar de probar u objetar alguna idea o postura. Toda la información presentada se basa en lo que se ha encontrado en las fuentes, perspectiva que será adoptada en el presente estudio.

Este tipo de investigación, explora un tema o plantea su posición frente al mismo, proporciona al investigador experiencia para hallar información y familiarizarse con las fuentes, la oportunidad para conocer mejor un área de interés, le enseña a ser cuidadoso al escoger las fuentes confiables, desarrolla habilidades de escritura y el enriquecimiento del vocabulario, logra expresar con sus propias palabras los conocimientos adquiridos y le proporciona herramientas de investigación para futuros trabajos. (Montemayor y cols, 2002)

Diseño

Para el desarrollo de este estudio se empleó un diseño cualitativo, por medio del cual se busca favorecer la recogida y tratamiento de un cuerpo cualitativo, fundado sobre una racionalidad comunicacional, de igual forma este se caracteriza por el énfasis que hace en la aplicación de las técnicas de descripción, clasificación y explicación; aunque también se puede encontrar diferentes clases de métodos con la característica de presentar un grado satisfactorio de validez en las operaciones de recogida de información y de extracción de la significación del cuerpo recogido (Cerdeña, 1997).

Dicho enfoque propende por la subjetividad y más exactamente por la intersubjetividad, los contextos, la cotidianidad y la dinámica de interacción entre éstos como elementos constitutivos del quehacer investigativo (Bogdan & Taylor 1992; Rueda & Vargas:1995, citados por Rueda, R. 1998).

Todo esto nos permite considerar que la investigación cualitativa favorece a una estrategia de investigación relativamente abierta y no estructurada, más que una en la cual el investigador decide por adelantado lo que va a investigar y cómo lo va a hacer. Por todo lo expuesto, en la investigación cualitativa se rechaza la formulación de teorías y conceptos en avances, el comienzo del trabajo de campo; ven la imposición de un esquema teórico como una limitante, lo que nos llevaría a tener un contacto reducido con la perspectiva de la investigación, se considera importante formular teorías en combinación con la recolección de datos, no antes (Ceballos, 2004).

Muestra

Cuando se habla de fuentes en la investigación, se debe plantear que estas son de dos tipos, unas primarias y otras secundarias. Con respecto a las fuentes primarias, son las que permiten realizar una observación directa de un hecho, como en la investigación científica, cuando se registran datos sobre los resultados de experimentos desarrollados. Las fuentes secundarias, se refieren a los libros o artículos escritos por personas especializadas en un área de conocimiento, son las que se utilizan en la investigación documental y a partir de las cuales se seleccionan las fuentes con datos más certeros, objetivos y confiables en el tema estudiado (Montemayor y cols, 2002).

Este tipo de fuentes (secundarias) fueron las utilizadas en esta investigación, en total se obtuvo información de alrededor 15 artículos de internet, 8 artículos de revistas especializadas, 30 libros; su selección fue rigurosa, basada en criterios como científicidad, confiabilidad y validez.

Análisis de datos

Para realizar un adecuado análisis de datos se puede recurrir a distintos tipos de fichas dentro de los que se encuentran las fichas de resumen analítico, las cuales son

fichas semiestructuradas que ayudan para elaborar la parte cualitativa del estado de conocimiento. Se consideran útiles para reseñar los trabajos más importantes.

Y las fichas de resumen las cuales, contienen en forma abreviada, los aspectos más importantes de un tema estudiado, o el resumen de una lectura. Es de gran utilidad, ya que además de su fin primordial de facilitar el aprendizaje de la materia, esta puede adiestrar en la relación y jerarquización de conceptos. Se encabezan con el título de la signatura a la que se refieren, el tema específico y un número que permita organizarlas en un fichero. (Bernal, 2003)

Estas fichas de resumen –las más utilizadas y, al mismo tiempo, las más recomendables– contienen las ideas del autor presentadas por el mismo orden que las presenta éste, pero con menos palabras y en palabras propias del investigador.(Ortiz, 2003) Estas últimas fueron las utilizadas en esta investigación, con el fin de analizar las fuentes a las que se recurrieron y así, lograr una visión clara del fenómeno que se plantea.

Procedimiento

Como ya se estableció anteriormente, para la realización de la presente investigación, se emplearon fuentes secundarias como libros, artículos e información obtenida por internet, haciendo un análisis crítico y profundo de la información obtenida referente al fenómeno de mobbing y de sus características, contrastando los datos citados por cada uno de los autores consultados, expertos en el tema.

Estas fuentes son científicas y brindan la información pertinente, en cuanto a que brindan una visión cercana de lo que implica el tema de la investigación; además se recurrió a todas las fuentes que existen hasta el momento en el país, ya que su conocimiento y bibliografía no es muy amplio.

Para realizar un análisis adecuado de la información se recurrió a las fichas de resumen, que permiten tener una visión extensa y contribuyen a contrastar y comparar la información que cada una de las fuentes ofrece a la investigación.

A partir de esto, se establecen diferentes categorías y subcategorías que proporcionan al lector una comprensión clara del fenómeno y su incidencia en el contexto laboral.

El Fenómeno de Mobbing como Factor de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Es fundamental para la presente investigación, conocer el origen del concepto de mobbing, sus raíces y la definición de diferentes autores, que manejan y conocen el tema, conforme a sus características y a las consecuencias que trae para el agredido, la organización y la sociedad en general, definiciones sobre las cuales se encuentran puntos comunes que permiten al lector visualizar algunos factores que enmarcan su aparición e incidencia. A partir de esto se busca, promover el interés de conocer e indagar más en esta investigación con el fin de aclarar una visión, que inicialmente es muy general y que a lo largo de los planteamientos se va haciendo más clara y crítica sobre este nuevo suceso que aparece dentro de las organizaciones.

Historia del concepto de mobbing

Origen y definición

En los últimos años se han presentado fenómenos dentro de las organizaciones que van en contra de los beneficios de desarrollo y autorrealización que el trabajo ofrece al ser humano, interfiriendo en el clima laboral, propiciando procesos que afectan no solo a los trabajadores, sino a la comunidad en general y que permiten, de acuerdo a sus

características, ser catalogados como factores de riesgo psicosocial, dentro de estos fenómenos se puede destacar el mobbing o acoso psicológico en el trabajo.

La palabra mobbing fue usada por primera vez por Konrad Lorenz, en la etología, para describir el ataque al que es sometido un animal mayor por otros más pequeños. Más adelante el término es retomado por un médico sueco, para identificar el comportamiento de los niños fuera del aula, donde uno de ellos es agredido por sus compañeros. Finalmente, en los 80's, Heinz Leymann utiliza este término para catalogar comportamientos similares dentro de las organizaciones (Leymann, 1996).

El término mobbing procede del verbo en inglés *to mob*, que significa, de acuerdo a los diccionarios, regañar, atacar, maltratar, asediar. En cuanto al sustantivo, *mob* significa muchedumbre, jauría. No se puede olvidar que en inglés, *Mob*, con mayúscula significa mafia. (Hirigoyen, 2001)

A partir de esto Leymann, H. (1996) define el mobbing o psicoterror en la vida laboral como:

“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 frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (definición estadística: al menos durante seis meses)”. (p. 168).

Sin embargo, Leymann no es el único que comienza a estudiar este fenómeno, de igual manera lo hacen otros investigadores como Marie France Hirigoyen, quién llama a

estas conductas de acoso “acoso moral”, ya que según lo explica en el inicio de su libro, “El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso”, lo moral hace referencia a una “toma de postura”, de establecer que está bien y qué mal en nuestra sociedad, es una postura ética frente a una serie de agresiones que terminan destruyendo la confianza, la autoestima y la fe de la persona que es atacada, llevándola a una destrucción psicológica que es difícil de superar y, por consiguiente, lo define como “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.” (Hirigoyen, M. F., 1999, p. 48)

De igual manera, Iñaki Piñuel y Zabala ha realizado diversos estudios, en el contexto español en torno al tema y ha establecido el mobbing como “el encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo.” (Piñuel, I., 2001, p. 52)

Así mismo, Eva Gemzoe y Stale Einarsen (2001), se aproxima a una definición de mobbing o acoso psicológico en el trabajo, ya que afirma que este maltrato corresponde a una situación hostil y agresiva, que es dirigida a una o más personas sistemáticamente, afectando la salud física y mental de las víctimas y a quien se desempeña bien y eficientemente. Este se diferencia de los conflictos normales de los sitios de trabajo.

De acuerdo a estos conceptos se puede considerar el mobbing como el ataque de un grupo de individuos sobre otro, por medio de conductas persistentes que afectan la vida psíquica, física, social y laboral del sujeto agredido.

Partiendo de las definiciones presentadas por cada uno de estos autores, se hace pertinente entrar a conocer las conductas y en general las características que identifican al acoso psicológico en el trabajo como un fenómeno de grandes repercusiones en el ámbito laboral.

Características

Para comprender el fenómeno de mobbing, es necesario conocer las características que enmarcan su desarrollo dentro del contexto laboral, entendido como un todo, que va en busca de un objetivo principal, en el que no importan las medidas o conductas a seguir y su repercusión en la víctima. Para tal fin, se debe tener en cuenta en primera medida el objetivo de las conductas de acoso, el cual está orientado a intimidar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima con el fin de sacarla de la organización o de canalizar los impulsos y tendencias psicopáticas del acosador. No deja rastro, ni señales externas a no ser el deterioro de la víctima, el cual, es atribuido a problemas de personalidad e incompetencias. (Piñuel, 2001)

El acoso psicológico en el trabajo, se caracteriza por una condición asimétrica del conflicto, donde el hostigador tiene más recursos o ventajas frente a la víctima, en relación a su posición dentro de la organización. Además, estos comportamientos y actitudes agresivas son difíciles de comprobar, ya que al generar un deterioro progresivo de la víctima, el hostigador se vale de esto para atribuirlo a dificultades de personalidad e incompetencia laboral, entre otros. Adicionalmente, la víctima percibe que el hostigador pretende hacerle daño, lo que hace esta situación aún más estresante, esta

sensación es mantenida al ver que sus intentos por solucionar estas dificultades y por controlar sus respuestas emocionales no funcionan, lo que va agravando progresivamente su estado de ansiedad (Daza y cols, 2002).

Heinz Leymann, como resultado de sus investigaciones con su prueba Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), determina una variedad de conductas hostiles, que caracterizan este tipo de ataques y que en sí mismas parecen no tener una condición negativa, sin embargo, si son usadas frecuentemente y por un largo periodo de tiempo, desencadenan el complejo proceso de mobbing. Estas actividades están relacionadas con conductas de acoso con el fin de reducir las posibilidades de la víctima para comunicarse adecuadamente, para evitar contactos sociales, dirigidas a denigrar personal y laboralmente a la víctima, orientadas a reducir su empleabilidad mediante desacreditación profesional y actividades que afectan la salud general de la misma (Leymann, 1996).

En relación con lo que afirma Iñaki Piñuel (2001) y las características propias del fenómeno, los actos de hostigamiento se producen de manera activa o por omisión. De forma activa con gritos, insultos, ridiculizaciones en público, obstaculizaciones, intromisiones disminuyendo la eficacia y calidad del trabajo. Por omisión, por medio de restricciones o prohibiciones en el uso del material o equipos que permiten el acceso a la información y en la formación requerida para la ejecución adecuada del trabajo.

El hostigador desarrolla diferentes tácticas para derribar la autoconfianza de su víctima, entre estas se encuentran: procedimientos sancionadores que pretenden atemorizar al hostigado, haciéndole sentir miedo si llega a cometer algún error en su desempeño; el control dual, con el que busca poner a competir a la víctima y otra persona, generando una alianza con esta segunda para llegar al fin establecido; utilizar

una tercera persona con el fin de desviar la atención de la víctima y hacerle creer que este es quien lo está agrediendo; simular ser el mejor amigo aprovechando la información que obtiene para hacer públicos muchos aspectos de su vida privada; organizar reuniones sorpresa con poco tiempo de antelación, buscando evitar que la persona se prepare, este prevenida para defenderse u obtenga asesoría legal de quién lo pueda orientar en estas circunstancias; realizar reorganizaciones o reestructuraciones con el objetivo de librarse de la persona que le refiere amenaza y para sembrar el terror en el área o departamento; obligar a los compañeros de trabajo a revelar errores o fallas de la víctima con lo que estas aseguran su posición en la organización y profesionalmente, de lo contrario se les hará la vida imposible; la promoción-trampa, que busca ofrecerle a la víctima la posibilidad de ascenso que debe ganarse con esfuerzo, quedando a merced del acosador, quién abusa asignándole tareas pesadas o extensas, donde si comete un error no se le dará espacio para defenderse o hacer los descargos respectivos y será percibido como una carga para la organización; la asignación de un nuevo jefe que al ser parte de la banda del acosador no va a propiciar el cambio esperado por la víctima sino que causará efectos contrarios; el acoso aleatorio, que hace referencia a la elección periódica de una víctima hasta conseguir su sometimiento y control para después continuar con otra y así sucesivamente, por último se genera un despido fulminante que se basa en errores triviales, sin importancia, ocurridos tiempo atrás, evitando la denuncia de la víctima de los ataques a los que fue sometido. (Piñuel, 2001)

Según Marie France Hirigoyen (2001) el acoso moral se caracteriza por una serie de conductas hostiles que ha clasificado en cuatro grupos, partiendo de las más difíciles de advertir hasta las más evidentes. El primer grupo, los atentados contra las condiciones de trabajo, se refiere al deseo, por lo general de la jerarquía, de encontrar algún error en

el trabajo de la víctima para reprocharle, mostrando su incompetencia y así obligarla a marcharse.

El segundo grupo, el aislamiento y el rechazo de la comunicación, consiste en marginar a alguien, no dirigirle la palabra, ignorarlo ante cualquier reunión o evento social de la empresa, es uno de los comportamientos más dolorosos para el acosado, y es negado por el agresor, que puede ser un colega o alguien de la jerarquía.

En el tercer grupo, se encuentran los atentados contra la dignidad por medio de burlas, palabras descalificatorias y gestos despectivos, a las que el acosado no responde por su sentimiento de vergüenza, lo que confirma la convicción de los testigos de que la víctima es el causante de la situación.

Por último, la violencia verbal, física o sexual, este tipo de conductas aparecen cuando el acoso se ha establecido, todos lo conocen y la víctima ha sido estigmatizada como paranoica, negándole el apoyo que necesita, ya que si lo hacen pueden ser víctimas también de los ataques.

En relación con las características de los ataques y las conductas de acoso, Hirigoyen (2001), en una investigación que realizó enviando un cuestionario por medio de correo electrónico, pudo determinar que en el 53% de los casos se presentan conductas que atentan contra las condiciones de trabajo, el 58% se ataca por medio de maniobras de aislamiento y el rechazo a la comunicación, el 56% con ofensas contra la dignidad y el 31% con amenazas verbales, físicas o sexuales. En cuanto a frecuencia y duración se halló que el acoso es inferior a 6 meses en un 3,5%, de 6 meses a 1 año en un 11%, de 1 año a 3 años en un 45% y superior a 3 en un 40,5%, lo que arroja una media de duración de la violencia de 40 meses.

Todas las conductas agresivas y violentas que describe tanto Iñaki Piñuel, Heinz Leymann como Marie France Hirigoyen se dirigen hacia un mismo objetivo, destruir psicológicamente al individuo provocando su salida de la organización, su incapacidad para volverse a emplear y el descrédito profesional. De igual forma, estos autores han identificado, a través de diversas investigaciones y observaciones, una serie de fases que determinan la evolución del mobbing, por medio de las cuales se vislumbran cada una de las características que rodean y permiten la obtención de los objetivos propios de este fenómeno, estos aspectos se abordarán en el siguiente apartado.

Evolución

Las características planteadas anteriormente, se desarrollan en una serie de fases que los autores han identificado con el fin de hacer evidente el proceso de acoso, desde lo más simple hasta lo complejo, donde la víctima es arrojada a una situación de indefensión total.

Aunque cada caso de acoso psicológico en el trabajo es particular, por el contexto, cultura y normas de la organización, los distintos autores han podido establecer unas fases de evolución, un proceso a través del cual se generan daños que pueden llegar a ser permanentes e incurables en la víctima, la organización y la sociedad en general, es un proceso en el que se domina y subyuga al acosado para que no reaccione a los ataques y para que cuando por fin lo haga, sea demasiado tarde para sí mismo y para el contexto que lo rodea.

Todo comienza con un cambio brusco de la relación que hasta el momento era buena y de repente se torna negativa, lo que cuestiona a la víctima, haciendo que encuentre en sí misma la causa del acoso, sintiéndose culpable y avergonzado. (Piñuel, 2001)

Además, Iñaki Piñuel, establece cinco fases o estadios por los que pasa este proceso. La primera fase de *incidentes críticos*, es en la cual se presenta la situación que desencadena el acoso, lo que es visto como un conflicto normal, pero que con el tiempo adquiere mayores proporciones. En la fase de *Acoso y Estigmatización*, en la que el hostigamiento evoluciona con comportamientos repetidos llevando consigo propósitos hostiles con el fin de estigmatizar a la víctima. En la tercera fase *Intervención de la Dirección*, la organización por salir pronto del “problema” acepta, debido al proceso anterior de estigmatización, las características y estereotipos que el agresor ha creado de la víctima, haciéndola responsable de estas situaciones e incrementado el estigma en torno de ella. La fase de *solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto*, es cuando la víctima recurre a psicólogos o psiquiatras y debido a que aún no existen especialistas que tengan conocimiento significativo del tema, el individuo recibe un diagnóstico incorrecto, el cual, lo hace responsable de su propio hostigamiento, liberando a la organización y al acosador; esta situación es conocida en su lugar de trabajo, conllevando a la destrucción de su imagen personal y profesional. En la última fase *Salida de la organización*, la víctima decide renunciar a su trabajo, pedir traslado o en vista de sus dificultades familiares, sociales, a la ansiedad y angustia, atenta contra su propia vida. Cuando las víctimas optan por seguir en la organización sin hacer frente al acoso, corren el riesgo de ser despedidas por su baja productividad y ausencias repetidas (Piñuel, 2001).

Aunque las fases descritas anteriormente de Iñaki Piñuel son similares a las establecidas por Heinz Leymann, este no plantea en su propuesta de evolución de este fenómeno, el recurrir a psicólogos o psiquiatras, excepto al médico de cabecera o el de la

empresa, lo que acentúa el proceso de estigmatización, sin embargo, en ambos casos, el mobbing lleva a la terminación definitiva de la vida laboral de la víctima.

Por otra parte Marie France Hirigoyen (1999) afirma que el proceso de acoso se desarrolla en dos fases: una de seducción perversa y otra de violencia manifiesta.

En la primera se pretende desestabilizar progresivamente a la víctima para hacer que pierda la confianza en sí misma, se manipula la realidad y las apariencias, al igual que se le hace sentir libre y sin embargo se le está influenciando y controlando a nivel intelectual y moral, propiciando la aceptación coercitiva de la dominación que padece; este dominio tiene tres aspectos: acciones de apropiación del otro, de dominación para mantener el estado de sumisión y dependencia y la discriminación con el fin de estigmatizarla. En esta fase el acosado debe ofrecer algo de resistencia para que se prolongue la relación de acoso, pero si es excesiva el acosador se sentirá amenazado, él debe tener el control y lograr la sublevación de la víctima. En esta fase de seducción, el miedo no solo domina al acosado, sino también al acosador, quién teme al otro porque sabe que en cualquier momento puede mostrarle sus debilidades e inferioridad.

Además en esta etapa, se utiliza como principal herramienta la comunicación perversa, la cual lleva al alejamiento, a la deformación de la realidad y a la confusión con el fin de manipular al otro. El agresor se niega a hablar, dándose la imagen de superioridad; niega el conflicto, lo que permite perpetuarlo, rechaza el diálogo; deforma el lenguaje, utilizando una voz sin tonalidad afectiva dejando ver la burla y el desprecio que siente por su víctima; miente permanentemente por medio de la utilización de insinuaciones y silencios con el fin de crear malentendidos, que llevan al receptor a dudar sobre la realidad, desestabilizándolo; utiliza el sarcasmo, la burla y el desprecio, permitiéndole esconder los sentimientos indeseables que hay en él, trata de jugar con la

víctima generando polémica; utiliza la paradoja, lo que implica un mensaje explícito (en el nivel verbal) y otro sobreentendido (en el nivel no verbal), con el fin de perturbar al otro por medio de la confusión; descalifica sistemáticamente al acosado indirectamente (por medio de burlas, chistes, miradas despreciativas, etc); crea rivalidades y celos e impone su autoridad mediante el uso de la palabra, da la impresión de tener la verdad y de tener conocimiento de lo existente. Todas estas actitudes se establecen progresivamente y no de repente lo que no le permite a la víctima defenderse.

En la segunda fase, la violencia perversa, la víctima comienza a rebelarse volviéndose peligrosa para los intereses del agresor, por lo que hay que deshacerse de ella. De alguna forma ha tomado conciencia de la injusticia de los ataques a los que ha sido sometida, por lo que muestra su sufrimiento, propiciando más violencia y agresiones por parte del acosador, quién para justificar su odio proyecta la imagen de ser atacado y violentado por esta, como si fuera legítima defensa. Por medio de la proyección, el odio del agresor es igual al odio que cree que su víctima tiene hacia él, es un medio para protegerse de posibles trastornos psicóticos; por lo que la violencia es más fría, humillante, directa y verbal a través de ofensas y denigraciones a las que la víctima responde con impotencia. El agresor provoca sentimientos, actos y reacciones para hacer caer en el error, lo que le permite criticar y ridiculizar al agredido, corroborando la mala imagen que tiene de sí mismo y su culpabilidad ante las actitudes violentas. Si reacciona, puede parecer ante los ojos de los demás como el agresor y el provocador y si no lo hace permite que continúe su destrucción psíquica.

En estas fases de desarrollo, establecidas por los autores se notan diferencias importantes, ya que Leymann y Piñuel, en contraste con Hirigoyen, establecen etapas en las que se muestran los distintos niveles de intervención que participan del proceso de

acoso, es decir, la participación de la organización y de agentes externos como psicólogos, psiquiatras y médicos, que en un momento dado son fundamentales para la identificación y solución del problema. A diferencia de estos, la tercera autora, hace énfasis en las distintas conductas agresivas y las respectivas respuestas que se presentan a lo largo del conflicto, mostrando la evolución y complejidad de cada una de las actuaciones que llevan a la víctima a su destrucción moral.

Mobbing como constructo relacionado con el trabajo y la organización

Trabajo.

Partiendo de la definición, características y evolución del mobbing se puede observar que es en el contexto de trabajo en el que se ha definido este concepto. Es por esto, que se considera importante para la presente investigación, profundizar en el contexto laboral y del trabajo con el fin de comprender su relación con el acoso psicológico.

Para lo cual, es importante establecer desde una perspectiva psicosocial el concepto de trabajo y sus implicaciones, más allá del beneficio monetario, Peiró, Prieto y Roe (Guillén y Guil 2000) establecen que el trabajo se desarrolla en un marco social, como realidad psicosocial, fruto de la interacción entre personas; y es considerado bajo cuatro perspectivas: trabajo como actividad (aspectos conductuales), como situación o contexto (aspecto físico-ambientales), como significado (aspectos subjetivos) y como fenómeno social (aspectos socialmente subjetivados del trabajo). Peiró lo define como “el conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha

actividad, la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social". (Peiró y Prieto, 1996, p. 19)

Sin embargo, en la actualidad las personas otorgan una valoración negativa a su actividad laboral, lo que es preocupante en cuanto supone un indicador real de la situación, ya que ésta tiene mucho que ver con el progresivo pero imparable enrarecimiento y deterioro del clima laboral en las empresas. Las condiciones de empleo, con formas atípicas e ilegales de contratación, la creciente flexibilidad de las condiciones de trabajo, tanto en lo que respecta a horarios como a lo relativo a la organización del trabajo, han supuesto la aparición de unos riesgos ocultos que coexisten con los más tradicionales y conocidos (Padial y de la Iglesia, 2002).

En esta nueva concepción del trabajo prevalecen los resultados económicos, sin importar la satisfacción de los trabajadores, por lo que trabajar ha dejado de estar en muchas ocasiones asociado a la autorrealización y al desarrollo profesional, para pasar a ser sufrido como un castigo, algo desagradable, sin lo que no se puede vivir, necesario para la supervivencia. Estos cambios han afectado negativamente a los trabajadores, ya que han supuesto la aparición de nuevos riesgos que no por ser intangibles, son menos peligrosos (Padial y de la Iglesia, 2002).

Esta nueva concepción se encuentra ligada a diferentes aspectos de la organización, sin olvidar que este está estrechamente ligado con el crecimiento personal o por el contrario con las frustraciones de los trabajadores, ya que este no solo permite la supervivencia de las personas sino que es el vehículo que permite el desarrollo de sus potencialidades psicosociales, como la autoestima, la satisfacción personal y la propia identidad.

Una mala organización del trabajo influye tanto en la salud como en la conducta del trabajador, dando lugar a los llamados riesgos psicosociales, entre los que se encuentran los relacionados con la violencia en el lugar de trabajo y más concretamente con el acoso psicológico en el trabajo.

Los especialistas coinciden en que la violencia psicológica en el trabajo está alcanzando niveles de epidemia. Chismes malintencionados, vacío, humillaciones... todo forma parte de este tipo de maltrato. En algunos países de la Unión Europea ya constituye un delito y se ha desarrollado legislación al respecto. La entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a todas las empresas a identificar y evaluar los riesgos de origen psicosocial (Padial y de la Iglesia, 2002).

El abordaje del problema del acoso psicológico en el trabajo debe, en estos momentos, iniciarse desde la identificación y evaluación de los riesgos de origen psicosocial, para disponer posteriormente las medidas preventivas oportunas. La detención y control del acoso psicológico en el trabajo traerá beneficios para toda la organización, puesto que las consecuencias negativas no sólo las padecen las personas afectadas, sino también las empresas; en tanto que es un problema que afecta a la rentabilidad y a la eficacia económica, por el absentismo que implica, la reducción de la productividad de las personas afectadas y/o por el pago de indemnizaciones a los trabajadores despedidos, entre otras (Ces, 2002).

En este mismo sentido, la organización no solo debe afrontar las consecuencias negativas que trae para su estructura la aparición de estas conductas agresivas, sino que de igual manera debe asumir la responsabilidad de su aparición y mantenimiento, ya que se convierte en parte del conflicto, negando totalmente la situación y por lo tanto eludiendo la búsqueda de una solución real y efectiva; es por esto, que se hace evidente

en el ambiente laboral la presencia de deficiencias de gestión: organización caótica; mal normatizado en la vigilancia de derechos y deberes del trabajador; o mal jerarquizado en el reparto de tareas (Ces, 2002).

En relación a esto, la organización presta sus tareas y condiciones de trabajo para favorecer y agravar cada vez más el conflicto, ya que el victimario, al ser por lo general alguien de la jerarquía, se vale de su poder y autoridad para manipular las condiciones laborales a su acomodo y de esta forma obtener el fin establecido. Es en este momento cuando se encuentran agresiones con medidas organizacionales como asignarle a la víctima tareas denigrantes, muy por debajo de su capacidad, prohibirle hablar con sus compañeros, ocultar la información relacionada con la ejecución de su tarea, entre otras (Ces, 2002).

En las empresas se pueden encontrar ciertas señales de alarma que indican la presencia del fenómeno, como por ejemplo: cambios significativos sin preparación de los empleados; individuos que son considerados como causa de todos los problemas de la organización; alianzas jerárquicas: los subordinados se alían para organizar un acoso dirigido a alguna persona concreta; anarquía: puede ser instigadora o como una táctica de acoso psicológico (Ces, 2002).

En relación con la incidencia en el desarrollo armónico del trabajo y la responsabilidad de la organización en el mobbing, es importante establecer los diferentes tipos de acoso que se pueden presentar, de acuerdo a las características jerárquicas en las que la víctima y el acosador se desenvuelven. A continuación se presentan estas clases de ataques, sus características y los hallazgos con respecto al acoso predominante dentro del medio organizacional.

Tipos de acoso

A través de diferentes investigaciones se han podido identificar diferentes características con respecto al acoso psicológico en el trabajo, identificando los tipos de acoso existentes, que permiten evidenciar de forma más clara posibles causas y factores que enmarcan su aparición dentro de la organización. Iñaki Piñuel (2001), ha encontrado que la mayoría de los acosos tienen origen en compañeros de trabajo o superiores jerárquicos y que por lo tanto rara vez son de tipo ascendente, las clases de ataques son:

1. Acoso de otros compañeros de trabajo: se debe a varias razones como que un grupo de trabajadores intenta forzar a otro a conformarse con normas fijadas por la mayoría, por la falta de trabajo o aburrimiento, para dar cauce a la agresividad latente o frustración, enemistad personal de uno o varios compañeros, por diferencias con la víctima.
2. Acoso a un superior por parte de sus subordinados: en este se presentan dos tipos de acoso, un grupo de subordinados se rebela contra el nombramiento de un jefe con el que no están de acuerdo, y cuando estos se rebelan contra la parcialidad, autoritarismo o arrogancia del jefe desencadenando el acoso. Suele ganar el propio jefe.
3. Acoso de un superior a un subordinado: a través del abuso de poder logra su objetivo que es disminuir la influencia social de un subordinado en su entorno o forzarlo a dejar el trabajo o solicitar un cambio.

En comparación con lo que plantea Piñuel, se encuentran similitudes con respecto a lo que afirma Hirigoyen (2001) con respecto a los tipos de acoso, sin embargo este último autor plantea cuatro clases de ataques: *el vertical descendente* (procedente de la jerarquía), cuando el acoso moral proviene de un superior jerárquico, por lo que tiene

consecuencias más graves en la salud de la víctima, ya que no encuentra salida a la situación y se siente más aislada, en este hay varios subgrupos como el acoso perverso, con el fin de destruir al otro e incrementar el poder, el estratégico que pretende hacer que la víctima se vaya de la empresa, para así evitar un despido y el institucional que participa de un instrumento de gestión del conjunto del personal. *El acoso horizontal* frecuente cuando dos colegas rivalizan para la obtención de un ascenso. *El acoso mixto*, cuando existe el acoso horizontal y la jerarquía termina aprobando y siendo cómplice de los ataques. *El acoso ascendente*, se refiere a los ataques a los que es sometido un superior por uno o más de sus subordinados que se puede dar por un falso alegato de acoso moral, es decir atentar contra la reputación de una persona y su descalificación definitiva y por reacciones colectivas de grupo, es la alianza de un grupo para deshacerse de una jefe con el que no simpatizan y le ha sido impuesto.

En relación con estos tipos de acoso, Piñuel (2001) establece que con respecto al nivel jerárquico de las víctimas, que el 50% de los afectados son operarios o personal de base, tiene un menor nivel jerárquico y además los que realizan los ataques son en un 41.98% otros compañeros y en un 43.24% los jefes directos. Como se ha descrito, uno de los factores que favorece la aparición y mantenimiento del acoso psicológico en el trabajo son los testigos, que de acuerdo a esta investigación el 24% de la población activa ha presenciado en algún momento de su vida laboral el mobbing sobre otros compañeros de trabajo.

En cuanto a lo indagado por Hirigoyen (2001), en su estudio se evaluaron los tipos de acoso encontrando que el 58% los ataques provenían de la jerarquía, el 29% de varias personas, incluyendo a la jerarquía y a los compañeros, el 12% de los compañeros y el 1% de un subordinado.

En estos estudios se evidencia que el acoso que proviene de la jerarquía, de los jefes, es el más frecuente en los casos de mobbing, lo que permite observar la permisividad de la organización con respecto a lo que sus directivos hacen y a su capacidad de poder y mando frente a los subordinados.

Consecuencias del mobbing para la organización

En el contexto organizacional, donde se ha venido observando la presencia de mobbing o acoso psicológico, se ven alterados los procesos que permiten el desarrollo del ser humano como una persona activa dentro del ejercicio laboral, promoviendo la alteración de los procesos organizacionales e influyendo en el ambiente de trabajo, evitando la satisfacción de los trabajadores, sometiéndolos a un estrés permanente.

En el mismo sentido, la organización sufre consecuencias que pueden afectar radicalmente su desarrollo y surgimiento en el mercado, ya que el mobbing ataca diferentes aspectos fundamentales como el *rendimiento* debido a que afecta las relaciones de los trabajadores por medio de la imposibilidad del trabajo en grupo y dificultades en la comunicación, alterando la calidad y cantidad de trabajo ejecutado, además es posible la pérdida de la fuerza laboral y el absentismo de la persona afectada. En cuanto al *clima social*, se ve afectada la cooperación, colaboración, relaciones interpersonales y la cohesión de los trabajadores; aspectos que se relacionan directamente con la *accidentalidad*, factor que puede perturbar de forma importante la organización (Daza y cols, 2002).

En relación a este mismo aspecto, Hirigoyen (1999), refiere que no son considerables solamente las pérdidas económicas, sino que se presentan otras de igual importancia, como el deterioro de la atmósfera de trabajo, lo que permite la disminución de la eficacia y el rendimiento de los trabajadores; la gestión del conflicto se vuelve en

la principal preocupación de la víctima, el agresor y los testigos del acoso; y el empobrecimiento de la calidad del trabajo y el aumento de los costos por el absentismo.

Responsabilidad de la organización

Las conductas de mobbing no son responsabilidad exclusiva del acosador, obedecen de igual forma a un contexto permisivo, que por su cultura, normas y creencias permite la aparición y mantenimiento de los ataques.

El mobbing se presenta como un problema de enorme trascendencia organizativa y empresarial que obedece a la combinación de diferentes factores, los cuales se pueden estructurar en tres grupos para ser objeto de intervención y así prevenir el mobbing: Factores situacionales, relacionados con la forma en que la víctima hace frente a los ataques, entre estos factores se señalan como importantes el secreto, la culpa y los testigos mudos, es decir, el silencio ante las actitudes a las que es sometido, la aceptación de ser el responsable de estos ataques y la negación a testificar por parte de las personas que están alrededor del acoso. Factores organizativos referidos a características administrativas que promueven el mobbing relacionado con la forma de organizar el trabajo, comportamientos prevalentes y valores organizacionales y el comportamiento organizacional. En cuanto a la organización del trabajo se encuentran factores como sobrecarga de trabajo, burocracia, rigidez, desorganización, caos, sobrecarga cuantitativa, déficit cualitativo. Con respecto al comportamiento organizacional se hallan aspectos como competitividad, prácticas no éticas, autoritarismo, inseguridad y desconfianza. Y finalmente, factores individuales relacionados con las características psicopatológicas de la personalidad del hostigador (Piñuel, 2001).

Las conductas de acoso y sus consecuencias en la organización, son responsabilidad del mismo sistema laboral, es decir, el mobbing no es un problema solo de la víctima sino que es un síntoma de una organización en la que no está bien la estructuración del trabajo, la asignación del mismo, la selección de los directivos, los valores culturales y el estilo de management. Las racionalizaciones que hace la organización y que pretende ocultar y negar el problema son (Piñuel, 2001):

1. Argumentar que realizar bromas o chanzas a costa de otro trabajador hace parte de la naturaleza humana.
2. Invocar la naturaleza conflictiva de las relaciones humanas, ya que todos, como seres humanos, tenemos diferentes opiniones o puntos de vista sobre los temas. Esta perspectiva aunque válida para algunas personas, tiene un par de fallas, una procedente de la lógica y racionalidad económica y la otra de índole ético-filosófico. La primera se refiere a la irreparable pérdida económica que trae el conflicto a las organizaciones relacionado con la baja productividad, mala calidad y competitividad. La segunda desde el punto de vista ético, refiere que es inalcanzable obtener el bien por medio de la destrucción del otro.
3. Este argumento responde a “la letra con sangre entra”, refiriéndose a que de vez en cuando es bueno ser duros e impositivos en el mando de una organización, con el fin de sacudir a aquellos que no hacen bien su labor, a los perezosos o a los pasivos que los llevaría a la actividad que se requiere. De esta forma se asume que esta es la mejor manera de ser competitivos, responder a las demandas de los clientes, la presión de los costes o la reducción de los tiempos de respuesta al mercado.

4. Se apela a la intimidad y maduración de los involucrados, justificando la no intervención en el conflicto.

El acoso debe ser tratado y prevenido como un factor que atenta contra la salud física y mental de los empleados. La organización tiene una relación directa con el mobbing ya que en muchas ocasiones las conductas del acosador son apoyadas o consentidas por los directivos de la misma. (Piñuel, 2001)

En la nueva organización del trabajo, se desarrollan diferentes ambientes que pueden permitir o no la aparición del acoso moral en el trabajo, entre los factores que pueden facilitar este fenómeno está el estrés, que aunque en sí no es considerado como acoso moral si puede favorecer su aparición, es decir, un ambiente en el que todo parece permitido y no haya ninguna clase de regulación interna que permita organizar; la mala comunicación, cuando al interior de las empresas no le permiten al empleado comunicarse con sus compañeros en temas ajenos a su labor que permitan establecer relaciones humanas más estrechas, no se les escucha, dialoga o se muestra respeto por el otro, se pretenden solucionar los problemas sin nombrarlos, cuando un factor importante para el crecimiento de una organización es detectar el conflicto y hacerle frente sin poner obstáculos en el camino; el formateo, pretender que todos sean, piensen y actúen de la misma manera, imponer un molde del puesto y de la empresa a la que se ingresa, no tolerar la diferencia cuando, a partir de la libertad de espíritu y de un espíritu crítico, se puede servir con nuevas iniciativas al diseño de estrategias que permitan un mejor desarrollo; y la falta de reconocimiento, ver más allá de la utilidad práctica del empleado y reconocer en él la invaluable importancia de su desempeño y su esfuerzo. (Hirigoyen, 2001)

En este mismo sentido, se realizó un estudio para establecer el rol de la organización dentro del desarrollo del fenómeno de mobbing. Para tal fin se seleccionó la compañía Telco, es una gran compañía de telecomunicaciones con sedes en diferentes sectores del Reino Unido, el área de la compañía que participa en esta investigación son los tres Call – Centers en el Norte de Inglaterra. Los participantes son empleados con contratos definidos e indefinidos, la mayoría es personal femenino y las personas trabajan medio tiempo. En total, participaron 113 empleados, en 25 grupos focales, escogiendo al quinto de cada lista y cubriendo todas las áreas de la organización. La evaluación de los grupos duró 90 minutos y oscilaron entre 4 y 7 participantes por grupo. En esta, no se le proporcionó a los empleados la definición de mobbing, el término fue introducido como un concepto que ha sido usado en el medio recientemente para describir ciertos aspectos de la relación de trabajo, a partir de esto, los participantes fueron entrevistados sobre si ellos aplicarían el término para describir alguna relación en su sitio de trabajo y cómo lo definirían. Los resultados fueron basados en tres principales temas que surgieron del análisis discursivo de los resultados (Liefoghe y Mackenzie, 2001):

1. Cómo los participantes trasladan este tipo maltrato de lo individual a lo organizacional.
2. Los diferentes sistemas y prácticas organizacionales que son vistos como acoso psicológico.
3. Cómo el acoso dentro de la organización enmarca al empleado en sentimiento de inseguridad personal.

En este estudio se pudo establecer, que la empresa donde los individuos trabajan, guardan unos niveles de rendimiento, de excelencia y esto obliga a que los jefes de

personal y el personal de manejo, tomen en muchas ocasiones actitudes hostiles. Una de las constantes de maltrato más denunciadas es el mal desempeño de las personas que dirigen, deficiencias en los diseños de trabajo, una exposición social de la posición de la víctima y bajos estándares de moral en el departamento. Con relación a estas denuncias, la palabra maltrato es usada por los empleados para describir su descontento por la relación empleado – empleador. De la misma manera se pudo concluir, que los empleados conocen las categorías de acoso y pueden expresarse sobre ellas en términos de frecuencia y / o clasificación. Así mismo, se pudo afirmar que el acoso psicológico es un proceso interpersonal que es facilitado por la organización, en el que se evidencian deficiencias en los sistemas de poder organizacional. (Liefoghe y Mackenzie, 2001)

De igual manera, en otro estudio y teniendo en cuenta que las autoridades de los países bajos han implantado leyes para defender a sus empleados de toda clase de agresiones en su sitio de trabajo en Noruega, Suecia y Alemania (1.996) se han identificado sectores de riesgo donde se hallan formas extremas de comportamientos indeseables de maltrato y de agresiones (mobbing). Las agresiones pueden ser descritas como humillantes, intimidantes o de comportamiento hostil dirigido, siempre a la misma persona. Estos ocurren frecuentemente durante un largo periodo de tiempo y contra los cuales la víctima tiene dificultades para protegerse a sí mismo. Zapf, Knorz y Kulla (Hubert y Veldhoven, 2001) distinguen siete factores de agresión: agresión con medidas organizacionales, aislamiento social, agresión a la vida privada de la víctima, agresión a las actitudes de la víctima, violencia física, agresión verbal y rumores.

Los datos para este estudio se recolectaron desde 1.995 hasta 1.999 por el servicio de salud ocupacional alemán (OHS) usando el cuestionario sobre valoración y experiencia de trabajo (VBBA Van de Vliert & Miman 1.994). Esta muestra fue tomada

en 11 de los 14 sectores laborales tales como industria, salud, educación, servicios de salud, comercio, servicios públicos, servicios varios, etc. Para evaluar estos sectores, se empleo el VBBA (la versión corta) incluye 108 preguntas a cerca de aspectos psicosociales como carga de trabajo y estrés laboral. Cuatro preguntas del VBBA fueron seleccionadas para evaluar por su validez en cuanto al tema: 1. ¿Se presentan situaciones desagradables entre los colegas?, 2. ¿Se presentan situaciones desagradables entre usted y su jefe?, 3. ¿Está usted siendo expuesto a agresiones de sus colegas? Y 4. ¿Está usted siendo expuesto a agresiones de su jefe?.

Los resultados según Zapf D. Knorz 1.990 (Hubert y Veldhoven, 2001) muestran que todas las víctimas pueden ser expuestas a agresiones o situaciones desagradables, las dos primeras preguntas cubren los actos más altos de agresión y las dos siguientes cubren actos específicos llamados violencia física y agresión verbal. Las categorías de evaluación fueron: nunca, algunas veces, siempre, frecuentemente. En cuanto a los resultados se reporta la agresión de los colegas, yendo del 10.1% en instituciones bancarias al 21.7% en el sector industrial, encontrando porcentajes medio altos en el sector educativo con un 16%. La agresión de los jefes en las entidades financieras, tiene los más bajos niveles reportados por empleados con el 5.1%, los más altos niveles fueron encontrados entre los trabajadores industriales con un 12.1% y los educativos con un 10.4%. En cuanto a las situaciones desagradables con colegas, se encontró desde un 38.7% en los empleados del sector público hasta un 54% entre los empleados de servicios varios y el 51.7% en el sector educativo. En relación a situaciones desagradables con los jefes, los empleados reportan que estas se presentan yendo desde un 28.5% de empleados del sector financiero hasta 37.7% de servicios varios y el 37.3 en el educativo.

En conclusión, los sectores que muestran en mayor medida este tipo de comportamientos indeseables son el educativo, industrial y de servicios varios, sectores en los que se debe tener en cuenta las posibilidades de un ascenso como provocadores de violencia profesional.

Resultados similares se evidencian en las investigaciones realizadas por Heinz Leymann (1996) a través de las cuales se establece que el 14.1% de los sectores u ocupaciones más afectados por el mobbing, están relacionados con universidades o contextos educativos, posiblemente por que estos tienen más complicaciones con aspectos organizacionales relacionados con el control de más de una jerarquía, contenido de las tareas y gestión; lo que lleva a que entre un 10% y 20% de las personas afectadas se vean enfrentados a enfermedades serias o intenten suicidarse. Sin embargo, en los estudios realizados por Hirigoyen (2001), no se encontraron diferencias significativas entre el sector público y privado de la economía, es decir, que el acoso psicológico se presenta en igual porcentaje en ambos sectores, sin embargo se establece que en el privado el acoso es más agresivo, dura menos y termina con la salida de la víctima de la empresa y en el público puede durar mucho tiempo, ya que las personas solo pueden ser despedidas por una falta grave y están por lo tanto protegidas, en este contexto se observa que los ataques se producen no por la búsqueda de mayor productividad sino por el deseo de poder y control.

Características psicosociales

Cada uno de los aspectos que encierra el mobbing ha sido estudiado por diferentes autores que han brindado su aporte al conocimiento de la incidencia, presencia y en general a las características que encierran este fenómeno. Es por esto que se hace

oportuno conocer distintas investigaciones, a través de las cuales se establecen características psicosociales de todos los elementos que integran los ataques de mobbing.

Con respecto a esto Heinz Leymann (1996) realizó un estudio en Suecia con una muestra de 3400 personas, pertenecientes a la población laboral, empleando el cuestionario-LIPT: Leymann Inventory of Psychological Terror.

En una segunda investigación, realizada por Iñaki Piñuel (2001), se evaluaron diferentes aspectos por medio del barómetro CISNEROS (Cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales), se obtuvieron resultados similares a los presentados por Leymann en algunos aspectos. Este cuestionario fue aplicado en mayo de 2001 a 988 personas activas laboralmente, mayores de 18 años, de diferentes niveles y formación, y de todo tipo de sectores públicos en Madrid, Alcalá de Henares y Guadalajara; con un error muestral de 3.5%, intervalo de confianza del 95.5% y un coeficiente de consistencia interna de 0.8372. Fue construido de tal forma que las personas que lo responden no saben hasta la pregunta 46 que se les está indagando sobre mobbing, a partir de lo cual y una vez explicado el concepto, se pregunta sobre la incidencia, si lo han padecido o han sido solo testigos y la intensidad del fenómeno.

En este mismo sentido, Marie France Hirigoyen (2001), realizó un estudio por medio de un cuestionario enviado a 350 personas por correo electrónico, de quienes 193 enviaron respuestas útiles, obtuvo resultados relacionados con diferentes aspectos del acoso moral.

Con respecto a estas investigaciones realizadas por Heinz Leymann, Iñaki Piñuel y Marie France Hirigoyen, se pueden observar diferencias significativas en los

resultados obtenidos en cada una de ellas. En cuanto al número de víctimas afectadas por el acoso, Leyman estableció que un 3.5% de la población laboral sufre de mobbing, lo que significa que 154.000 de 4.4 millones de personas laboralmente activas sufren estos ataques; en contraste Piñuel concluyó que la tasa de personas que se sienten víctimas de acoso psicológico en su trabajo está alrededor del 12%. De la misma manera, se indagó acerca del rango de edad en que los trabajadores son agredidos, concluyendo Leymann, que no se encontraron diferencias relevantes que permitan concluir las edades más afectadas, Piñuel estableció que las agresiones tienen mayor incidencia en los jóvenes menores de 30 años, ya que entre un 62% y 66.4% de los encuestados afirmaron que su trabajo es una pesada carga cotidiana, lo que se explica mejor en relación a que los jóvenes presentan características asociadas con su deseo de innovar, lo que en algunas ocasiones amenaza las rutinas de los empleados de la organización y los hace más susceptibles a sufrir los ataques; de igual forma, se encontró que son estos, los jóvenes (entre 26 y 30 años) y los adultos (entre 40 y 49 años) los que padecen un mayor deterioro psicológico, en el caso de Hirigoyen ella a través de su estudio encontró, con respecto a las edades entre las cuales son acosadas las víctimas, que no hubo ningún caso en personas menores de 25 años, un 8% entre los 26 y 35 años, 29% entre los 36 y 45, 43% entre los 46 y 55 y el 19% después de los 56 años, la media de edad es de 48 años, lo que muestra el predominio del acoso en los mayores de 50 años, quienes en muchos de los casos pueden ser considerados con capacidades inferiores y menos adaptables a los cambios. En relación al género, no se notan diferencias significativas entre los hombres (45%) y mujeres (55%) que padecen los ataques; de igual forma se pudo establecer que el 76% de los hombres son atacados por hombres, 3% por mujeres y el 21% por personas de ambos sexos; en cuanto a las mujeres, el 40% de ellas son

atacadas por mujeres, el 30% por hombres y el otro 30% por ambos sexos, a diferencia de Leymann, Piñuel pudo establecer que son más los hombres (54.88%) que las mujeres (45.12%) los afectados por estos agresivos ataques y, finalmente, Hirigoyen encontró resultados totalmente contrarios a los obtenidos por Leymann y Piñuel, identificando que en un 70% de los casos las personas afectadas son mujeres y el 30% restante son hombres.

Adicionalmente, Iñaki Piñuel (2001) indagó acerca del tiempo de trabajo y su incidencia en la selección de una persona como víctima, encontrándose que los recién llegados a las empresas (33%) y los que tienen una antigüedad superior a 10 años (27%) son frecuentes víctimas de hostigamiento; los primeros por ser portadores de nuevas ideas y proyectos, lo que puede significar una amenaza para los hostigadores y los segundos, porque a través de los ataques se les destruye psicológicamente haciendo que se vayan de la organización, ahorrando despidos, bajas laborales, entre otros.

Esta serie de investigaciones, permiten evidenciar ciertas características que enmarcan los ataques de mobbing y que se enlazan directamente con las relaciones interpersonales que se establecen al interior del lugar de trabajo y con el manejo ético que las debe caracterizar tanto entre subordinados como entre la jerarquía, por esto a continuación se exploran estos aspectos en su relación con el acoso psicológico en el trabajo.

Relaciones interpersonales y ética

El mobbing es un fenómeno que ataca las diferentes dimensiones del ser humano en cuanto a su vida social, de pareja, familiar, laboral, profesional, económico, psicológico y de salud física; con el fin de conseguir finalmente el descrédito profesional y la salida de la organización, llevando a la persona hasta el fin de su empleabilidad.

En cuanto a su vida laboral y social, el mobbing ataca las relaciones interpersonales que la víctima haya podido establecer y teniendo en cuenta que estas se encuentran orientadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, se deben considerar estos ataques como violaciones al derecho que tiene toda persona de establecer un grupo social donde sea respetado y dignificado. Es así, que muchas de las conductas violentas que caracterizan al mobbing se dirigen hacia su vida social, como restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona, rehusar la comunicación a través de miradas y gestos, no dirigir la palabra y tratar a una persona como si no existiera; de igual manera estos ataques se pueden dirigir hacia la destrucción de su imagen personal frente a sus compañeros por medio de ataques a las actitudes y creencias políticas, creencias religiosas, mofas a la nacionalidad de la víctima; agresiones verbales como gritos o insultos, críticas permanentes al trabajo de la persona, amenazas verbales; rumores, es decir, hablar mal de la persona a su espalda y difundir rumores falsos acerca de la víctima (Buznego, 2003).

Estas agresiones, como lo afirman Piñuel (2001) e Hirigoyen (2001), esta última al catalogar el acoso como “moral”, hace sentar un precedente de toma de postura, de definir el bien y el mal y de lo que se considera aceptable en la sociedad y lo que se rechaza, constituyen prácticas basadas en una ilegitimidad ética, ya que uno de los denominadores comunes entre las víctimas de acoso es el sentimiento de haber sido maltratadas, despreciadas, humilladas y rechazadas, en definitiva, destruidas psicológicamente.

Por esta razón es importante entender la ética como una práctica individual y colectiva en búsqueda de la dignidad humana y sus valores por medio de la promoción de la libertad, asumida como una posibilidad de elección; la justicia, referida a la equidad y al reconocimiento de los derechos de cada uno; y la verdad, en relación con la imparcialidad, autenticidad y sinceridad (Castillo, 1990).

Esta definición permite evidenciar la ausencia de procedimientos éticos, no solo en el acosador, sino también en el contexto que permite la aparición de este tipo de agresiones, ya que en estos se evidencia la intención de causar daño y de elaborar los ataques premeditadamente con el fin de obtener el objetivo preestablecido.

Por esta razón, el trato ético de los individuos es indispensable para atraer y retener empleados valiosos en una época en que la sociedad ha cambiado y ha asumido una serie de valores que no benefician su desarrollo, con lo que se evitaría la destrucción moral de las personas. Cuando las metas y acciones de una organización son éticas, se da origen a un sistema triple de retribución en el que se cumplen objetivos individuales, cuando las personas obtienen mayor satisfacción en su trabajo debido a la cooperación y el trabajo en equipo, lo que les permite aprender, crecer y realizar mayores contribuciones; objetivos organizacionales, ya que se opera eficazmente, obteniendo éxito, mayor calidad, mejores servicios y reducción en los costos; y objetivos sociales, debido a que la sociedad recibe mejores productos y servicios, ciudadanos más capaces en un ambiente de cooperación y progreso. (Davis y Newstrom, 1999)

Por este motivo, al considerar estas variables éticas y de relaciones interpersonales, es importante conocer cómo la legislación en países que conocen a profundidad el tema, establecen normativas, aunque no específicas, que permiten el control y prevención de la aparición de este fenómeno, haciendo cada vez más evidente

la importancia de conocerlo en Colombia, con el fin de normatizar estas conductas que por la falta de conocimiento pueden estar afectando a muchos de los trabajadores de este país.

Legislación

Partiendo de una necesidad y de una realidad que día a día se hace más evidente, debido a que la violencia al interior del ambiente laboral se está convirtiendo en la nueva epidemia del siglo XXI, en diferentes países se ha venido legislando en relación a la tipificación del mobbing o acoso psicológico como un aspecto que se debe normatizar dentro de la legislación laboral y dentro de la constitución de naciones europeas, las cuales están conociendo e indagando cada vez con mayor empeño en este fenómeno y en consecuencia le han otorgado la importancia que estas agresiones se merecen (Rubio, 2002).

Es así, que M^a Dolores Rubio de Medina, en su libro “Extinción del contrato laboral por acoso moral – mobbing-” (2002), hace referencia a la situación de este tipo de maltrato laboral, en la legislación española, exponiendo que esta, en contraste con otras pertenecientes a la Unión Europea, como Bélgica, Suecia, Suiza, Dinamarca, Gran Bretaña, Francia, Italia, entre otras, carece de normas directas que regulen el tema del acoso, tanto en la dimensión preventiva como en la de defensa, valiéndose solamente de líneas jurisprudenciales mínimas, lo que provoca lagunas legislativas cuando se pretende emitir un veredicto radical de estas acciones.

Por lo tanto, cuando se presentan estos casos, en los que se denuncia este tipo de acoso, la legislación española debe recurrir a las leyes que tipifican el acoso sexual, lo que supone que los comportamientos realizados por los acosadores son lo suficientemente graves como para crear un entorno negativo, por parte, no solo de la

percepción subjetiva o la sensibilidad particular de quien lo padece, sino objetivamente considerada (Rubio, 2002).

Así mismo, el hecho que el trabajador preste su trabajo en condiciones inadecuadas y que estas generen reacciones como ansiedad, depresión, pérdida de autoestima, úlcera, ha provocado que las sentencias del tribunal superior de justicia califiquen las enfermedades provocadas por el acoso moral como accidentes de trabajo, de aquí la necesidad que en este país y en todos en general se actualicen los cuadros de las enfermedades profesionales para adaptarlas a la nuevas variantes de violencia en el trabajo (Rubio, 2002).

Desde los preceptos constitucionales, en estos casos de acoso moral se puede alegar respeto por la dignidad de la persona, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás. La integridad física y moral de las personas, derecho fundamental contra el que atenta el acoso moral en relación con la dignidad de la persona y repercutiendo en su salud. El derecho al honor y a la propia imagen, uno de los derechos que son violentados durante los ataques, ya que se provoca por la propagación de rumores falsos o inexactos acerca de las cualidades personales y/o profesionales del acosado. Derecho a obtener tutela judicial en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos del acosado. Derecho a la promoción profesional a través del trabajo, aspecto que el acoso moral impide, sobre todo cuando se realiza por compañeros en el lugar de trabajo y no es corregido por la autoridad del empresario (Rubio, 2002).

En cuanto a los preceptos contenidos en la Ley de Procedimiento Laboral, se puede recurrir a estos cuando las conductas provocadoras de acoso proceden de la aplicación de políticas empresariales de movilidad geográfica o de modificaciones

sustanciales de trabajo, cuando se pretenda no para exigir la extinción de la relación laboral, sino para restablecer la situación anterior en la que no existía el mobbing, de igual manera se puede recurrir a estos preceptos para conseguir la ruptura de la relación laboral y cuando exista discriminación del trabajador (Rubio, 2002).

A pesar de estas herramientas que se presentan en la legislación española y que se muestran de forma similar en nuestra legislación colombiana, se pueden evidenciar dificultades y lagunas que no permiten normatizar de una forma clara las agresiones de acoso psicológico en el trabajo, ya que cualquier doctrina que regule los ataques de mobbing, deberá tender por un lado al reforzamiento o esclarecimiento de la ley en cuanto al nivel de afectación, consecuencia del acoso psicológico, para que el juez establezca rápidamente el derecho violentado, en el que se apliquen normas para castigar estas violaciones y por otro lado debe estar dirigido a la aplicación de formas extrajudiciales de resolución de conflictos laborales (Rubio, 2002).

En el siguiente apartado, se señalan las consecuencias que traen para la víctima estos ataques en su ámbito laboral, familiar, de pareja, salud, entre otros, donde se evidencia la importancia de evitar la aparición del mobbing y de castigar por medio de la legislación, como se planteó anteriormente, su incidencia en la víctima.

Consecuencias para la víctima

Cuando al relacionarse con otras personas, dentro de un contexto laboral, lo que se recibe es agresión, maltratos, discriminación y acoso permanente, se lleva a la víctima a una situación en la que todas sus relaciones en distintos niveles se ven afectadas, es decir, los efectos en su salud física, psicológica, relaciones interpersonales, vida social, economía y ámbito laboral son perjudiciales llevándolo a la destrucción total.

Debido a esto, y como consecuencia a las actividades de violencia, la persona víctima de acoso psicológico en el trabajo va perdiendo gradualmente la fe y la confianza en sí misma, perjudicando diferentes áreas de su vida, principalmente las relaciones sociales y las de pareja. Esta persona entra en un estado de angustia, ansiedad y estrés crónico e inespecífico, que la va afectando físicamente, llevándola a una serie de bajas laborales; esto afecta su eficacia y calidad en el trabajo proporcionándole argumentos al acosador para seguir con su ataque y aumentando la percepción pública de que se lo merece. La ansiedad por los ataques y el deterioro de la salud, lo conduce a ideas obsesivas relacionados con su salud convirtiéndolo en una persona hipocondríaca (Piñuel, 2001).

En un estudio médico hecho a 350 personas víctimas de acoso, se establecen cinco grupos de efectos en la salud de estas: efectos cognitivos e hiperreacción psíquica, síntomas somáticos de estrés, de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo, desgaste físico por un estado de estrés permanente, trastornos del sueño, cansancio y debilidad (Piñuel, 2001).

Además presenta síntomas parecidos al Síndrome de Estrés Postraumático (SEPT), que a diferencia de otros que padecen este mismo síndrome, las víctimas de acoso tienen la sensación de no tener escape, salvo irse del trabajo. El acosado graba en su memoria las humillaciones y ataques violentos a los que es sometido y los revive una y otra vez, especialmente durante el sueño cuando todos los sucesos dolorosos entran en la esfera de la actividad cognitiva (Piñuel, 2001).

Además del Estrés Postraumático, la víctima de acoso puede sufrir el Síndrome de Estrés por Coacción Continuada (SECC), que aunque no ha sido establecido oficialmente en el DSM IV, en la práctica clínica se ha definido para personas que

sufren situaciones estresantes que son permanentes en el tiempo; este síndrome cumple con unos criterios correspondientes al SEPT como sensación permanente de amenaza, depresión reactiva, la víctima no es consciente del acoso, invasión de visualizaciones, insomnio y pesadillas, la víctima revive continuamente las situaciones de acoso, ansiedad crónica o ataques de pánico, entumecimiento o insensibilidad en las extremidades u órganos, se evita tener cualquier contacto con aspectos que recuerden el acoso, deterioro de la memoria, focalización y obsesión por el acoso, aislamiento, anhedonia, melancolía, la víctima está permanentemente irritada, incapacidad de concentración, hipervigilancia, hipersensibilidad a la crítica. Estos síntomas, resultado de situaciones permanentes de estrés, permitirán a la víctima recuperarse en dos o cinco años o en el peor de los casos no se llegará nunca a la restauración psíquica y física. Además de estos síntomas, la víctima puede presentar crisis nerviosas, lo que requeriría la remisión a un especialista, aumentando de esta manera la estigmatización del acosado en la organización, situación que es muy bien manejada por el acosador (Piñuel, 2001).

De igual manera, se ha presentado en la fuerza laboral actual un nuevo cuadro clínico que se hace más frecuente, es el Síndrome de Fatiga Crónica (SFC), que se refiere a una sensación permanente de cansancio, a pesar de que se descanse, afectando la vida laboral del individuo. Los síntomas de este síndrome son fatiga crónica por seis meses o más, no presencia de otras enfermedades físicas o psíquicas, cansancio permanente, presencia de al menos cuatro de los siguientes síntomas: pérdida de memoria y concentración, dolores musculares y en las articulaciones, inflamación de la garganta, y nódulos linfáticos en nuca y axilas, cefaleas, agotamiento por más de un día después de un esfuerzo (Piñuel, 2001).

De igual forma que se presentan síndromes que afectan el nivel fisiológico del individuo, se evidencian síntomas de alteraciones de la personalidad de la víctima, observándose tres patrones básicos de cambio: a) Predominio de una personalidad obsesiva, b) cambio permanente de personalidad convirtiéndose en depresiva, c) síntomas de resignación ante la situación. El hostigador aprovecha estos cambios de personalidad para hacer creer al acosado que todo es producto de su imaginación y que él mismo es responsable de su sufrimiento (Piñuel, 2001).

En igual sentido, según establece Iñaki Piñuel (2001), a los amigos, cónyuge y familiares de la víctima se les hace increíble creer en sus testimonios, haciéndolos dudar aun más de la veracidad de su sufrimiento. Además, el estado permanente de hipervigilancia, síntomas del SEPT y SECC acentúan esta sensación de duda; generando daños y afectando drásticamente sus relaciones interpersonales con compañeros, pareja, esfera familiar y social.

En cuanto a la relación con compañeros de trabajo, estos excluyen y rechazan a la víctima, ya sea porque creen que se lo merece (error atribucional) o porque temen que sino lo hacen, las represalias caerán sobre ellos, así que adoptan una actitud distante e indiferente frente a la situación. En muchas ocasiones siguen el juego del acosador y traicionan a su compañero haciéndole caer en trampas, dando falsos testimonios, diciendo mentiras y calumnias o tratando de que calle y no se resista a las conductas hostigadoras. (Piñuel, 2001)

La relación de pareja se reciente, ya que esta situación de mobbing desencadena o acentúa las problemáticas propias de la relación, por lo que el cónyuge muestra falta de empatía y ante estas situaciones de acoso, tiende a atribuirle la culpa al acosado, ya que considera que circunstancias como estas no se presentan en organizaciones

modernas en pleno siglo XXI, además que refuerza la idea de la víctima de estar paranoico, situación que la lleva a la distimia y a sentirse abandonada e indefensa, propiciando pensamientos e ideas suicidas que pueden llegar a la consumación. De igual forma que el cónyuge cuestiona el proceder de la víctima ante el acoso, lo orienta a tratar de llegar a una conciliación, lo que enfada a su pareja, el cónyuge que se cansa de las constantes quejas, percibe que su comunicación se ha centrado exclusivamente en los problemas laborales que aquejan a su compañero, lo culpabiliza y lo obliga a que siga en su trabajo, ya que si no fuera así representaría inestabilidad económica para el hogar, finalmente se puede llegar a una separación o divorcio lo que agrava la situación de la víctima, quien además de todos los daños que ha sufrido debe agregar el trauma que trae una separación. (Piñuel, 2001)

Así como se ve afectado la relación de pareja, se va deteriorando el ambiente familiar y social, ya que se generan tensiones y conflictividad con los hijos y en general con la familia, retraimiento con la misma, abandono de amigos, alejamiento de las personas del entorno de la víctima por sus síntomas obsesivos y de SEPT, al igual que estigmatización social, lo que lo puede alejar de nuevas y cercanas posibilidades laborales. (Piñuel, 2001)

La precariedad económica, puede ser otra consecuencia de estas acciones violentas, debido a que presenta bajas laborales continuadas, reducción de salario, abandono voluntario del trabajo, despido, agotamiento de ahorros, venta de propiedades y como el objetivo directo del mobbing es el final de la empleabilidad, esto se logra ya que la crítica constante del trabajo lo hace dudar de su capacidad, genera expectativa de fracaso llevándolo a incurrir en errores en su trabajo (profecía autocumplida), se distorsiona la información que se le da y se le engaña, no se le permite capacitarse, ni

comunicarse con sus compañeros, negándole la obtención de conocimiento y fuentes de empleabilidad, se le calumnia y se distorsiona la información de él con respecto a su calidad personal y profesional. (Piñuel, 2001)

Según Marie France Hirigoyen (1999), en relación a las consecuencias para la víctima, afirma que en la fase de dominio, los protagonistas toman una actitud de renuncia para evitar el conflicto, hay confusión y duda por parte de la víctima, de ser o no responsable de los ataques, lo que no le permite reaccionar y lleva a la anulación parcial de sus facultades, vitalidad y espontaneidad, frecuentemente las personas que están alrededor de la víctima refuerzan el sentimiento de culpa, mientras el agresor se libra de ella. Así mismo genera estrés, síntomas relacionados con lo que los médicos llaman problemas funcionales, miedo y aislamiento, ya que la capacidad del sujeto de adaptarse a la situación disminuye, permaneciendo en vilo por temor a su reacción, tensión y frialdad. Después de esta fase de dominio la víctima choca con la realidad y toma conciencia de las agresiones a las que es sometida, entonces se siente herida y desamparada, lo que conlleva ira y vergüenza. En este momento de desequilibrio, la víctima presenta como consecuencia del estrés que padecía en la primera fase, un estado de ansiedad generalizado, depresión (que lo orienta a contemplar la idea del suicidio), trastornos psicóticos y en algunos casos, disociación, descrita como la fragmentación de la personalidad que afecta funciones integradas como la conciencia, memoria, identidad y percepción del medio.

En la investigación realizada por Marie France Hirigoyen (2001), por medio de un cuestionario enviado a 350 personas víctimas de acoso moral en el trabajo, se obtuvo como resultado que el 69% de las víctimas habían presentado estado depresivo mayor, lo que significa no solo la atención médica sino un alto riesgo suicida, el 7% presentaron

estado depresivo moderado y un estado depresivo leve lo presentó un 24% de las personas que respondieron el cuestionario. Los anteriores síntomas hacen referencia a problemas psicológicos que implican, por lo general, trastornos psicósomáticos, ya que en cualquier momento del proceso se puede pasar de lo físico a lo psíquico y viceversa.

De acuerdo a la investigación de Hirigoyen, el 52% de los casos que presentaron estas alteraciones fueron atendidas por médicos de cabecera, prescribiendo un tratamiento que respondiera a los síntomas, los cuales, se relacionan la mayoría de las veces con problemas digestivos, endocrinos, de tensión arterial, enfermedades cutáneas, vértigos, etc.

De igual manera, como afirma Iñaki Piñuel, Hirigoyen afirma que a medida que avanzan las agresiones y aumentan los síntomas, se incrementa el riesgo de la aparición del estrés postraumático. Es probable que este síndrome aparezca, ya que las situaciones de acoso moral son indiscutiblemente, un traumatismo, que conlleva una distorsión temporal en la que la memoria, se estanca en los acontecimientos de violencia, generando un desapego y un olvido del presente, haciéndolo irreal. De la misma forma que retoma una y otra vez los ataques, piensa en que hubiera podido decir o que hubiera podido hacer para defenderse y se siente culpable por no saber reaccionar y no haber reaccionado a tiempo, esto se refiere específicamente a un sentimiento de vergüenza y de humillación, que va acompañado de ausencia de odio hacia el agresor, sólo desea rehabilitarse y recuperar su dignidad como ser humano, ocultándose del mundo y retirándose de toda actividad que ponga a prueba sus capacidades profesionales y personales. (Hirigoyen, 2001)

El acoso moral puede provocar destrucción de la identidad y cambiar permanentemente el carácter de la persona, llevándola a neurosis traumáticas, haciendo

permanente su estado depresivo; a la paranoia, que la hace estar en permanente alerta ante cualquier acercamiento con la desconfianza de un probable ataque y la psicosis, que en algún momento puede ser una defensa contra los abusos a los que es sometida y que producen una fractura en el psiquismo (Hirigoyen, 2001).

Para Eva Gemzoe y Stale Einarsen (2001), el mobbing es un fenómeno de gran trascendencia e impacto en las personas víctimas de los ataques, ya que estudios demuestran que las víctimas de maltrato sufren severos síntomas de estrés psicológico como ansiedad, depresión, inmutabilidad y auto odio, además se sienten en muchos casos atacados por sus propios compañeros de trabajo; las víctimas son incapaces de reaccionar ante los actos, tal vez por los desequilibrios de poder de las partes envueltas.

En conclusión, estos autores plantean consecuencias similares en la víctima como la aparición del Síndrome de Estrés Postraumático, cambios en las características de personalidad y una afectación alta en las distintas áreas personales y de relaciones.

En cuanto a las consecuencias para la víctima, estos investigadores, realizaron un estudio en los lugares de trabajo de Dinamarca, con el fin de hallar si hay presencia o no de acoso psicológico en estos lugares y los posibles problemas de salud relacionados con este; para lo cual realizaron dos estudios, el primero en 1999, con 90 estudiantes y participantes de una institución de estudios de postgrado entre profesores de escuela, pedagogos y algunas enfermeras, el porcentaje de hombres era del 18% y mujeres del 82%. El segundo estudio fue realizado en 1.998 en cuatro organizaciones danesas: una compañía manufacturera, un almacén por departamentos y dos hospitales, en el que las respuestas fueron del cuerpo de enfermeras, doctores y cuerpo administrativo. En los dos estudios, este fenómeno se midió de dos formas, primero el autorreporte de exposición en base a un pequeño cuestionario que indicó si había sido expuesto o no al mobbing

durante los seis meses previos, en base a una definición que se les presentaba y teniendo en cuenta el criterio establecido por Leymann en cuanto a frecuencia y permanencia. De igual forma se usó la categoría de 23 ítems del NAQ (Cuestionario de actos negativos de Eanrsen y Raknes), el HSCL (los 25 ítems Hopkins Symptom Checklist), para medir salud mental, en el que se incluyen síntomas de ansiedad, depresión y somatización y la escala de perfiles de estrés Larsson, donde se preguntaba si habían sufrido o sentido algún síntoma psicossomático como mareo, dolor de espalda, de estómago, en una escala de siempre a nunca (Gemzoe y Einarsen, 2001).

A partir de esta investigación se obtuvo en el estudio número uno, que el 14% de los estudiantes y posgraduados de la institución fueron víctimas de mobbing, al usar criterios más estrictos se encontró que el 7.8% clasificaban como víctimas de mobbing, el 34% ha experimentado más de 5 actos de los 22 negativos de la lista de NAQ. Sin embargo, solo 2,2% confirmaron que son víctimas en su actual lugar de trabajo. En uno de los últimos reportes un 40% ha sido maltratado por periodos de seis meses a dos años, otro 18% ha sido maltratado por dos o más años, ellos reportan a sus superiores o colegas como agresores (Gemzoe y Einarsen, 2001).

En el estudio dos, el 3% de los trabajadores del hospital reportan estar siendo atacados desde hace seis meses, solo una persona ha sufrido diariamente el acoso; en la compañía manufacturera, el 4.1% siente haber sido víctima de mobbing durante los seis meses previos, si se utiliza el criterio operacional de Leymann, el número de víctimas está en un 8%, pero si se sigue un criterio más exigente de dos o más actos a la semana, el dato se reduce a 2.7%, además un total de 17.7% de los trabajadores han observado a otros siendo víctimas de ataques durante los seis meses previos. En el almacén por departamentos, el 3.3% de las personas han sido expuestas al mobbing durante los seis

meses anteriores, si se utiliza el criterio de Leymann las víctimas en el almacén sería del 25%, pero si se usa criterios más restringidos se reduce al 6.5%. En esta compañía los atacantes incluyen superiores y colegas tanto como subordinados; un total de 15.5% han sido testigos de agresiones a otros durante los seis meses previos. En conclusión, se observa que en el marco organizacional del 2% al 4% de los empleados se han sentido agredidos en el trabajo y en muchos casos en la actualidad, lo que muestra que la presencia de mobbing en el contexto Danés es bajo; sin embargo muchos empleados se declararon testigos del maltrato de otros. Los resultados muestran que la mayor causa de depresión, y deterioro en la salud psicosomática es el maltrato. Con respecto al poder y su diferenciación, los estatus en que se presenta el maltrato no difieren mucho, normalmente son personas del mismo rango cultural y social. Además de esto, otro resultado que proporciona el estudio, es que donde hay hombres como sexo dominante prevalece más el maltrato y que las mujeres son con mayor frecuencia victimizadas; de estas, muchas víctimas no se reportan por distintas causas. (Gemzoe y Einarsen, 2001)

En este mismo sentido, se realizó un estudio empírico que muestra que muchas víctimas de maltrato sufren efectos de desordenes de estrés post-traumáticos (PTSD). Lo que se pretendió buscar con este estudio es el por qué de los efectos traumáticos en las víctimas del maltrato y cómo esto puede alterarse con algún otro tipo de exposiciones violentas en otros lugares ((Gemzoe y Einarsen, 2002).

Este estudio tuvo como objeto establecer los efectos que predominan severamente en la sintomatología análoga entre los auto-seleccionados como víctimas de maltrato, comprobar la hipótesis de que las víctimas afectadas por el maltrato se afectan también severamente por otros eventos y usando una versión adaptada de JANAF-BULLMANS escala mundial de efectos (WAS) investigar si las víctimas del maltrato de

trabajo difieren sus afectos en si mismos, otros y el mundo comparadas con el grupo de no maltratados. Para la ejecución del estudio se hicieron dos grupos, uno con personas conocedoras de la investigación o contactadas para ese fin, entre ellos profesores enfermeras y pedagogos y el otro grupo, compuesto por una unión comercial que había notado víctimas en su interior. El grupo contaba con 11 hombres y 47 mujeres en un rango de 47 años (20 y 64) con diferentes ocupaciones: 21% enfermeras, 36% miembros de la unión comercial y 42% profesores y pedagogos; ninguno de ellos había sido víctima de maltrato durante los seis meses anteriores. Para esto se manejaron diferentes instrumentos como el NAQ para medir quien, cómo y cuánto tiempo se fue expuesto al maltrato, el PTSD fue medido con el PDS (escala de diagnóstico post traumático), los efectos básicos fueron medidos por los 32 ítems de la escala de efectos mundiales (WAS), donde se encuentran sub.-escalas que permiten ver la relación del individuo consigo mismo, otras personas y el mundo con preguntas tales como ¿El mundo es un buen lugar? Y ¿Las personas no se cuidan de lo que le suceden a otras personas que están cerca?. (Gemzoe y Einarsen, 2002)

Todos estos cuestionarios (NAQ, PDS, WAS) han tenido altos resultados de efectividad en muchos estudios. En cuanto a los resultados el 76% de los participantes reportaron haber sufrido de síntomas de PTSD, sin embargo, aunque se encontró que el 29% cumplió con todos los seis criterios del DSM-IV, el 47% no informó, habiendo experimentado lesiones serias en su integridad física; 21.7% de las víctimas mostraron síntomas apacibles, 16.5% retrataron síntomas moderados, 37.4% síntomas límites entre severos y moderados y los síntomas severos fueron presentados por el 24.3%. También se evaluó el nivel de víctimas con deterioro en base en el número de áreas de vida que ha sido afectado por los síntomas informados, sea en el trabajo, en la vida familiar, el sexo,

en relación a las actividades de ocio, o en relaciones con amigos; según este criterio desarrollado, sólo 11.9% de las víctimas no reportaron deterioro, 6% reportaron deterioro apacible; el deterioro moderado se calculó para 35.6%, y 38% informaron deterioro severo. El deterioro moderado se refiere a por lo menos a tres áreas afectadas, considerando que el deterioro severo se refiere a siete áreas de vida afectada por los síntomas (Gemzoe y Einarsen, 2002).

Como conclusión, se entiende que muchos empleados sufren de PTSD y necesitan tratamiento terapéutico especializado en este tipo de fenómeno, con el fin de realizar un diagnóstico y tratamiento acertado. De igual forma este estudio evidencia que las víctimas de mobbing muestran ideas negativas sobre sí mismos, otros y el mundo en comparación con el grupo control. (Gemzoe y Einarsen, 2002)

En este sentido, Hirigoyen (2001) indagó sobre otros aspectos en relación con las consecuencias para la víctima como sus bajas laborales y los efectos finales de las conductas de acoso. Con respecto a esto, estimó que el 23% de las personas estuvo de baja laboral menos de un mes, el 23,5% de 1 a 3 meses, el 36% de 3 meses a 1 año, el 10,5% de 1 a 2 años y el 7% estuvo de baja durante 2 años o más, lo que da una media de 138 días de baja laboral por persona. Acerca de las consecuencias sociales y económicas se encontró que en el 37% de los casos el acoso moral viene seguido de la salida de la víctima de la empresa, donde el 20% de las personas es despedida por alguna falta, en el 9% el despido es negociado, en el 7% la persona renuncia a su puesto de trabajo y en el 1% la persona acaba prejubilándose.

Las consecuencias descritas y los resultados obtenidos en estas investigaciones, dejan ver el alto nivel perjudicial que tiene este fenómeno no solo en los distintos aspectos de la víctima como persona, sino también a nivel empresarial y social, lo que

obliga a tener un mayor conocimiento del mismo, para estar en capacidad de prevenirlo y de manejarlo en el caso de que se presente.

A continuación se entrará a establecer las características de la víctima y el victimario y estudios entorno a esto, con el fin de establecer la existencia o no de características que predispongan a ciertas personas a ser acosados o acosadores.

Personalidad del acosado y el acosador

Así como a través de diversas indagaciones se ha llegado a comprender como estos ataques afectan a la víctima y a las organizaciones, de igual forma muchas se han empeñado en conocer qué hace que un individuo sea objeto de agresiones por parte de otro, qué caracteriza a un hostigador o si estos presentan particularidades que los hacen ser víctima o victimario.

Al respecto, Heinz Leymann (1996), como principal exponente de este fenómeno afirma que una vez que el conflicto ha alcanzado un alto nivel, en el que se ha convertido en un problema de gran magnitud no solo para la organización sino para la sociedad en general, no tiene sentido hablar sobre la personalidad de alguien (acosador o acosado). Si un conflicto ha degenerado en un proceso de acoso, la responsabilidad recae, en primera instancia, en la dirección, tanto si es debido a deficiencias en la gestión del conflicto, como si se debe a una falta de políticas organizacionales acerca de la gestión de situaciones conflictivas. Otro argumento en contra de buscar las causas en la personalidad de un individuo, es que al propiciarse un síndrome de estrés post-traumático, el individuo puede desarrollar importantes cambios de personalidad como síntomas de desórdenes mentales mayores, debido precisamente al proceso de acoso. Dado que los síntomas de este cambio de personalidad son muy típicos y distintos, es posible que se pretenda malinterpretar estos síntomas como características que el

individuo poseía antes de entrar a trabajar y que llevó a la empresa como factor desencadenante del conflicto (Leymann, 1996).

Similar a los que afirma Leymann, Marie France Hirigoyen (2001) considera que no existe un perfil psicológico de la víctima, pero sí contextos y situaciones en los que el acoso moral se desarrolla con más facilidad, se establecen una serie de características que pueden favorecer su aparición.

Por lo general las víctimas pueden ser sujetos que alteran el equilibrio del grupo al no ser igual o asumir las características de este. Situaciones como personas atípicas o que se resisten al formateo, no son respetadas ya que al interior de este tipo de organizaciones, no se acepta la diferencia del otro, diferencia que puede ser discriminatoria o sutil, que no es fácilmente perceptible por los demás; personas demasiado competentes, que pueden ser una amenaza para un compañero o un superior; quienes no establecen buenas alianzas o una red de relaciones; los asalariados protegidos, a quienes se ataca primero por sus condiciones de trabajo y luego dirigiendo un ataque más personal; las personas menos eficaces, ya que no tiene las mismas capacidades del grupo y entorpecen la eficacia colectiva; personas temporalmente debilitadas; y personas con características personales como falta de amor propio, una necesidad excesiva de reconocimiento, sensitivas, demasiado escrupulosas o implicadas en su trabajo. (Hirigoyen, 2001)

La víctima es víctima porque fue seleccionada por el agresor como alguien que le molesta, por lo que identifica sus puntos débiles y lo ataca mediante una comunicación desestabilizadora. No se puede decir que la víctima sea cómplice de su agresor o que se trate de masoquismo, ya que está paralizada y psicológicamente atada, lo que no altera su posición de víctima. La víctima se caracteriza por una tendencia natural a

culpabilizarse, tiene mucho miedo a fallar, lo que permite que el remordimiento y el temor a fracasar le den un gran sufrimiento, pueden tener un sentimiento de inferioridad, ser vulnerable a las críticas y a los juicios lo que hace que permanentemente se estén justificando; por esto aceptan la culpabilidad que el acosador les proyecta. Además se caracterizan por ser ingenuas, confiadas, incapaces de imaginar la maldad en las actitudes del otro, sienten la responsabilidad de ayudar el otro mediante el diálogo, lo que le permite al agresor ejecutar sus ataques aprovechando la confianza que ha depositado en él, aspecto que hace que el acosador lo odie más acentuando sus agresiones (Hirigoyen, 1999).

En contraposición a lo que afirma Leymann, Iñaki Piñuel (2001) establece ciertas características personales, que pueden propiciar que un individuo sea víctima de mobbing. Se establece que estas son personas con éxito profesional, con situaciones personales y familiares buenas, son empáticas, colaboradoras, gustosas del trabajo en equipo, con alto sentido ético, de la honradez y de la justicia, líderes por naturaleza, populares, interesadas por el bienestar de los demás, con carisma, entre otros (Piñuel, 2001).

En relación a la existencia o no de unas características de personalidad en la víctima, Stig Berge Matthiesen y Ståle Einarsen (2001) realizaron una investigación cuyo objetivo era investigar correlativos psicológicos entre víctimas anteriores y actuales, usando el Mmpi-2. Un total de 85 individuos, reclutados entre los miembros de dos asociaciones noruegas víctimas bullying, (término utilizado en algunos países para describir el mobbing) participaron en el estudio.

El cuestionario fue enviado a unos 180 miembros de dos asociaciones de la ayuda para las víctimas de bullying en el trabajo. Un total de 85 personas devolvió los

cuestionarios. Todos confirmaron que eran víctimas de bullying en el trabajo; el 22% de los participantes todavía sufrían de bullying a la hora del estudio. Los participantes describieron cómo fueron sujetos a una serie de acciones negativas en el trabajo sobre un período largo de tiempo. La edad media de la muestra era 51 (rango entre 30-74). Las mujeres constituían el 77% de la muestra. Aunque la mayoría de los sectores fueron representados en la muestra, la mayoría de los participantes habían trabajado o trabajaban en el sector administrativo (el 39%), el cuidado médico (el 27%), o la enseñanza (el 13%). Una minoría todavía trabajaba (el 38%), el 16% se encontraba en licencia de salud, el 11% desempleado, y el 8% jubilado; más una cuarta parte (el 27%) estaba en recibo de una pensión por inhabilidad. La muestra presentaba un nivel académico relativamente alto: el 60% se había graduado de la universidad o estaba en ella, y el 29% habían acabado la secundaria o la formación profesional. El 22% de los participantes manifestaron estar sometidos en ese momento a los ataques en su lugar de trabajo, y el 8% divulgaron que estos habían continuado hacia 6 meses pasados. Entre el 32% de la muestra dijo que las agresiones habían cesado hace más de 5 años, el 7% hace 12 meses, el 10% hace 1 o 2 años, y los 23% hace 2 o 5 años. El 62% las víctimas afirmaron ser víctimas por un período de más de 2 años, mientras que el 24% fueron sujetos de ataques por un período de 1 a 2 años. El 85% de la muestra fueron atacados por sus supervisores o los encargados, mientras que el 50% lo fueron por sus colegas (Matthiesen y Einarsen, 2001).

En conclusión, dos hipótesis fueron probadas en este estudio: (1) las víctimas tienen un perfil elevado de la personalidad en el Mmpi-2, indicando disturbio de personalidad severo, aunque diversas clases de perfiles pueden ser distinguidas; (2) los perfiles de las víctimas se relacionan con el tipo de comportamiento y la intensidad de

los comportamientos experimentados por la víctima. La muestra de víctimas se puede dividir en tres grupos de acuerdo a la personalidad: los seriamente afectados, los defraudados y deprimidos, y el campo común. En cuanto a los perfiles el 3-2-1 fueron los más elevados, es decir, se presentaron puntajes altos en la escala 3 (Hy, histeria), la escala 2 (D, depresión) y escala 1 (Hs, Hipocondrías). En definitiva se pudo establecer que algunas víctimas de este tipo de acoso están predispuestas a este y que por lo tanto reaccionan más dramáticamente que otros frente a los ataques de mobbing (Matthiesen y Einarsen, 2001).

De la misma manera, Iain Coyne, Elizabeth Seigne, y Peter Randall (2000) realizaron un estudio en el Reino Unido en el cual examinaron la posibilidad de predecir rasgos de la personalidad en una víctima de mobbing en el lugar de trabajo. La muestra abarcó a 60 víctimas y un grupo de control de 60 no-víctimas, a partir de dos organizaciones grandes; con participantes de diversas partes del país, con una amplia gama de características, que representaban diversas profesiones y ocupaciones en sectores públicos y privados de la mano de obra irlandesa.

La primera muestra de 60 trabajadores vino de una organización pública grande con una mano de obra de cerca de 1500 empleados. Una amplia gama de las áreas del trabajo fue obtenida (por ejemplo el personal, mecánico, y administrativo); la muestra abarcó a 30 hombres y a 30 mujeres de 10 diversos de la organización; la edad de la muestra oscilaba entre los 51 y 25 años de edad. Las 60 personas de la segunda muestra, vinieron de una organización multinacional privada con una mano de obra de cerca de 1300 trabajadores. De nuevo, una amplia gama de las áreas del trabajo fue obtenida (por ejemplo la comercialización, la producción, y la gerencia), se evidenciaron algunas diferencias en cuanto a género, edades, y grados del trabajo; la muestra estaba

conformada por 34 hombres y 26 mujeres y la mayoría estaba dentro de la gama de los 31 y 40 (30%) años de edad (Coyne y cols, 2000).

Se utilizó el ICES, inventario de personalidad elegido como un instrumento conveniente para hacer la evaluación. Este examina cuatro escalas importantes: independencia, conciencia, extroversión y estabilidad. Además se tuvo en cuenta otro factor, la conveniencia social, que indica en que nivel un individuo ha sido franco en sus contestaciones. Ambos grupos realizaron una entrevista semi-estructurada, además de responder el inventario de la personalidad (Coyne y cols, 2000).

En este estudio se pudo concluir que existen diferencias significativas entre las víctimas y las no-víctimas, es decir, las víctimas presentaron tendencias a ser menos independientes y extrovertidos, menos estables, y más concienzudos, prefiriendo evitar el conflicto, características que no se evidenciaron en las no-víctimas y que de alguna manera facilitan, junto con el papel de la organización, la aparición de ataques agresivos de acoso; al igual que se estableció el nivel de sinceridad en relación con las contestaciones en cada uno de los casos, encontrándose un alto índice de veracidad en las respuestas dadas por los participantes (Coyne y cols, 2000).

En relación a estos estudios, se puede determinar que existen características de la personalidad que llevan a un individuo a ser víctima de los ataques de acoso, por lo que se entrará de igual manera a establecer las características psicológicas de los agresores.

Desde los mecanismos de defensa, el comportamiento agresivo del hostigador tiene una explicación: en cuanto a la agresión, esta es la mejor defensa del acosador ante su falta de autoconfianza, y complejo de inferioridad, la agresividad aumenta con la debilidad de la víctima que le muestra no tener peligro en su proceder. La culpabilización consiste en adjudicarle al acosado la responsabilidad de su sufrimiento y

por lo tanto la creencia del merecimiento de un castigo, justificando los ataques a los que es sometido. La dominación, por medio de lo cual se siente poderoso y controlador, desarrollando un sistema que le permite estar alerta ante cualquier reacción de la víctima que lo pudiera amenazar. La formación reactiva, en la que la cobardía profunda da origen a su actitud agresiva y amenazante, es un ser con una personalidad miedosa, temerosa y acomplejada por lo que escoge personas de tipo no confrontativo para someterlas a sus ataques, de igual manera el acosador se da excesiva importancia (megalomanía) con lo que pretende mostrar un atractivo personal que no posee. La proyección, este mecanismo le permite mostrar a los demás que son ellos o sus propias víctimas las que pretenden dañarle o perjudicarlo, proyectando así, sus tendencias destructivas a su entorno. La negación, le permite negar todo lo que hace en contra de su víctima o crear invenciones que le dan una dimensión diferente a la realidad (Piñuel, 2001).

Desde el punto de vista de Iñaki Piñuel (2001), las actitudes hostigadoras del acosador responden a características personales premórbidas, junto con experiencias familiares traumáticas que lo llevan a desarrollar un trastorno paranoide, narcisista y psicópata de la personalidad.

En cuanto al carácter psicopático del hostigador, este encuentra en la organización, el medio ideal para alcanzar sus objetivos usando su capacidad de manipulación y encantamiento. Todas sus actitudes permanecen ocultas, debido a diferentes razones como la práctica para manejar estas situaciones, las amenazas a los testigos de su proceder, la apariencia de éxito y eficacia ante sus superiores, la manipulación de las situaciones y de las personas que están a su alrededor, la falta de conciencia, y negación de la naturaleza ética de las víctimas que están padeciendo el

acoso. Los rasgos que el psicópata organizacional desarrolla se relacionan con una gran capacidad de encanto, con lo cual, engaña a las personas creando historias en las que siempre sale bien; estilos de vida parasitario, se vale de otras personas para que hagan su trabajo sucio al igual que sus labores profesionales; sentido grandioso de los propios méritos con lo que pretende compensar su baja autoestima agrediendo a sus víctimas y exaltando atributos que no posee; mentira sistemática y compulsiva, rasgo que le permite tener altos alcances a nivel económico y profesional; ausencia de remordimientos y de otros sentimientos como la empatía, por lo cual, en muchas circunstancias los finge para quedar bien ante los demás; y manipulación, con lo que pretende ascender posiciones dentro de la compañía (Piñuel, 2001).

En relación con la personalidad narcisista que se caracteriza por una autoevaluación inflada y una autoimagen que es amenazada permanentemente por otros, este tipo de personas niegan la existencia de otros, salvo que sean el reflejo de ellos mismos. Algunos especialistas explican que la megalomanía del narcisista proviene de fuertes sentimientos de envidia, miedo, privación y rabia. De acuerdo al actual DSM IV, para el diagnóstico de este trastorno se requiere cumplir por lo menos con 5 de los siguientes comportamientos (Frances y cols, 1997):

1. Sentido grandioso de autoimportancia
2. Fantasías de éxito ilimitado, poder, brillantez, belleza o amor
3. Se considera “especial” y único y solo se puede relacionar con personas de su alto status
4. Exige admiración excesiva
5. Es pretencioso.
6. Interpersonalmente es explotador

7. Carece de empatía
8. Envidia a las demás personas y cree que ellos lo envidian a él
9. Tiene comportamientos arrogantes o soberbios

En general, su comportamiento se caracteriza por una autovaloración elevada por encima de lo real, creación de historias fantasiosas en las que se atribuye grandes logros profesionales del pasado, hipersensibilidad a la evaluación de los demás, violación de códigos de ética de la organización, predicciones de crisis de las cuales se siente y proyecta como único salvador, haciéndose imprescindible para la organización, pretensiones de nivel, categoría por sus relaciones sociales, llama permanentemente la atención, se vale de otros para hacer su trabajo y se atribuye el mérito, le atemoriza el éxito y las capacidades de otras personas de su entorno, propagación de la mediocridad, (ya que selecciona personal que tenga menores capacidades), pensamiento autorreferencial, fobia al riesgo y fracaso, todos estos aspectos hacen sentir al acosador superior a los demás y por lo tanto con el derecho de dañar a quien pueda atentar contra su grandiosidad (Piñuel, 2001).

De igual manera, el hostigador presente una personalidad paranoide, caracterizada por una total incapacidad de confiar en los demás generando dudas e imposibilidad de creer en la lealtad, utilizando para ello la distorsión, fabulación e interpretación delirante de los hechos. El trastorno paranoide y el narcisista dejan ver sentimientos de inadecuación profunda, lo que pretende ocultar con agresividad y hostigamiento. En este tipo de trastorno la persona evita hablar de sí misma, de su pasado, su familia o inclusive datos superficiales y triviales de su vida, ya que considera que estos podrían ser utilizados en su contra, es un pésimo subordinado porque no acepta ser dirigido por otros porque considera que la obediencia es un signo de debilidad. Se

establecen ciertos criterios, de acuerdo al DSM IV, para diagnosticar un trastorno paranoide de la personalidad (Frances y cols, 1997):

A. Desconfianza y suspicacia general desde el inicio de la edad adulta, por lo que considera maliciosas la intenciones de los demás, como lo indican cuatro (o más) de los siguientes puntos:

1. Sospecha que lo demás se aprovecharan de ellos
2. Preocupación por dudas injustificadas
3. Negación a confiar en los demás
4. En los comportamientos más inocentes ve posibles amenazas
5. Alberga rencores durante mucho tiempo
6. Reacciona con ira frente a los demás, como respuesta de posibles ataques
7. Sospecha permanentemente que su pareja o cónyuge le es infiel

B. Estas características no aparecen exclusivamente en una esquizofrenia, trastorno del estado de ánimo con síntomas psicóticos u otro trastorno psicótico y no son causadas por problemas fisiológicos de una enfermedad médica.

De la misma manera que con la víctima, Marie France Hirigoyen (2001) no pretende diferenciar o diseñar un perfil en el que se divida radicalmente al agredido, del acosador, afirma que los acosadores pueden ser simplemente víctimas de un sistema que los lleva a maltratar a otros, ya que han sido maltratados por este. Sin embargo la realidad es más compleja, porque no se trata exclusivamente de las condiciones de la empresa, es una situación de agresividad y no de conflicto, en la que existe toda la intencionalidad de herir y controlar al otro, por medio del dominio y usurpación de su territorio psíquico, no obstante existen determinados perfiles que ceden ante esta presión del sistema y otros que se resisten porque sus valores morales son sólidos y firmes.

Hirigoyen (1999) denomina al agresor “perverso narcisista”, perverso porque pretende utilizar al otro como un objeto y luego destruirlo sin ninguna clase de remordimiento y narcisista porque tiene una idea grandiosa de sí mismo, abusa de sus relaciones interpersonales, carece de empatía, tiene una gran necesidad de ser admirado por ser único y especial. Estas personas son psicóticas sin síntomas, que se equilibran al descargar su dolor en otros, permitiéndoles darse más valor en detrimento de los demás. Además son megalómanos como referencia del bien y del mal, aparentan ser seductores y brillantes, pero no son capaces de sentir y las decepciones en ellos solo producen ira y deseo de venganza. Son también vampiros de las cualidades de sus víctimas, las que desean apropiarse por medio de su invasión psíquica, sienten mucha envidia de lo que otros poseen, envidia que tiene dos polos: el egocentrismo y la mala intención, por lo que prefieren destruirlos que adquirir lo que carecen. Tienen características de personalidades paranoicas, ya que desean destruir al otro porque consideran que es peligroso y puede hacerles daño, toman el poder por la fuerza, tienen ciertas características como hipertrofia del yo, rigidez psicológica, desconfianza excesiva y los juicios equivocados.

De acuerdo a estos autores y a las investigaciones aquí planteadas, existen características o factores que permiten que una persona llegue a ser víctima o victimario, lo que permite comprender el mobbing como un fenómeno con características psicosociales muy marcadas, que puede extender sus efectos sobre la sociedad en general. Así, se hace fundamental reconocer el mobbing como un fenómeno que contiene características sociales y que por lo tanto tiene grandes incidencias a nivel laboral y psicológico.

El fenómeno de mobbing como factor de riesgo psicosocial en el trabajo

Factores de riesgo psicosocial

Se están barajando muchas cifras sobre la extensión del acoso moral o sobre los grupos más afectados, cuando en realidad hay muy pocos estudios empíricos sobre el tema. Según la III Encuesta Europea de Condiciones del Trabajo, en el año 2000 el 9% de los trabajadores europeos afirmaban sufrir de acoso psicológico en el trabajo. Ésta es la cifra que con más frecuencia se maneja como aproximación a la magnitud de este riesgo laboral y sin embargo las cifras varían mucho entre países, desde la más alta en Finlandia (15%) a las más bajas en España (5%) o Portugal (4%) (Góngora y cols, 2002).

Para poder configurar al mobbing como un factor de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta las características presentadas anteriormente, es fundamental conocer a que se refiere este y sus características. Por lo cual, Cox & Griffiths (Velázquez, 2001) establecen que los factores de riesgo psicosocial se definen como "aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores"(Velázquez, M., 2001, p.1).

El estudio de los factores de riesgo psicosocial estaría, por lo tanto, más ligado al objetivo de obtener el bienestar personal y social de los trabajadores, calidad en el trabajo y el empleo, que a la clásica perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo de evitar la producción de accidentes y enfermedades profesionales (Velázquez, 2001).

Estos factores de riesgo incluyen tres componentes: uno intralaboral relacionado con elementos propios de la tarea, ambiente físico y organización del trabajo; un componente individual, referente a edad, género, salud, condiciones socioeconómicas y

culturales de los empleados; y un componente extralaboral relacionado con recreación, redes sociales, medios de transporte y tiempo utilizado para llegar al lugar de trabajo, entre otros (Godoy y Jutinico, 1996).

En cualquier caso la evaluación riesgos debe plantearse como un proceso que consta de dos fases: una primera de evaluación global de todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato y comprobarse con finalidad y, en caso necesario, una segunda de evaluación específica y pormenorizada de aquellos riesgos que requieren un estudio más detallado (Calero y Navarro, 2002).

Por esto se hace necesaria la medición de los factores de riesgo para lo que se debe disponer de una metodología de clasificación dependiendo de la fuente que los está originando, es así que se han logrado identificar los riesgos relacionados con ambiente físico, contenido de la tarea, relaciones interpersonales, organización del tiempo de trabajo, gestión de personal, estructura y clima organizacional, relaciones trabajo-familia. Es en la categoría de relaciones interpersonales, donde entraría el acoso psicológico en el trabajo, ya que esta se relaciona con la comunicación formal e informal dentro del contexto laboral y debido a que el mobbing implica una comunicación hostil e ilegítima éticamente, dirigida de manera sistemática por una o varias personas, casi siempre contra una persona que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva. El hostigamiento psicológico o acoso moral puede considerarse como una forma característica de estrés laboral, con la particularidad de que no se da por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en la dinámica de relación interpersonal que se establece en cualquier empresa entre las personas y los grupos (Calero y Navarro, 2002).

De acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales vigente, las empresas tienen la obligación de realizar una evaluación de riesgos, entre los que se incluyen los de naturaleza psicosocial. Lamentablemente las evaluaciones se centran exclusivamente en los riesgos de seguridad e higiene, de acuerdo con una concepción clásica de la salud laboral centrada en la prevención de los accidentes de trabajo. Sin embargo, la mayor parte de la población ocupada, trabaja en el sector de servicios, donde los accidentes no son un riesgo preocupante. Se están dejando de evaluar la intensidad del trabajo, el control sobre el trabajo (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades), el apoyo social de compañeros y de superiores, el reconocimiento del trabajo, la inestabilidad laboral, los cambios no deseados, la falta de perspectivas de promoción o la inconsistencia de estatus (trabajar en un puesto que está por debajo de la propia cualificación), se están dejando de evaluar los factores de riesgo psicosocial, el caldo de cultivo del acoso moral (Fornés, 2002).

Dentro de estos factores de riesgo psicosocial, cabe mencionar al estrés como un factor que pone en riesgo la salud de los trabajadores y que se caracteriza diversos momentos de los ataques de acoso psicológico en el trabajo, pero que en sí mismo no puede ser catalogado como estrés.

Estrés.

El estrés es catalogado en la actualidad como un factor de riesgo psicosocial, causado por diferentes factores que se relacionan con la estructura de la organización y con la tarea que se realiza al interior de la misma. Para poder establecer su relación e incidencia dentro del mobbing, es importante conocer su definición y desarrollo.

De esta forma, como respuesta normal frente al acoso, la víctima sufre de estrés o Síndrome General de Adaptación, que se define como “la respuesta inespecífica del

organismo a cualquier exigencia que se le presenta”. (Piñuel, I., 2001, p. 78) En 1956 Seyle (Piñuel, 2001) establece las fases que desarrolla una situación estresante:

1. Reacción de alarma: se dispara el Sistema Nervioso Simpático, activando los mecanismos de defensa para afrontar el peligro.
2. Etapa de resistencia: mantenimiento en el tiempo de la reacción de alarma que debió haber sido eliminado.
3. Etapa de agotamiento: puede tener consecuencias irreversibles hasta la muerte si el estímulo no desaparece o se hace caso omiso a los síntomas.

El estrés puede variar de acuerdo a factores como el grado de control percibido, el grado de predecibilidad de los ataques, la esperanza de mejora y el apoyo de otras personas.

Para Heinz Leymann y en relación con la investigación alemana, puede entenderse el mobbing como un extensivo y peligroso tipo de estrés social, la reacción se entiende que siempre es de naturaleza biológica, con efectos psicológicos, que pueden ser responsables de cambios en la conducta y que a su vez pueden resultar estresores sociales para otros. (Leymann, 1996) Por otra parte, para Iñaki Piñuel (2001), el estrés esta orientado a ser más un síntoma o consecuencia de la incidencias de los ataques en la víctima. Sin embargo, para Marie France Hirigoyen (2001) el acoso moral es mucho más que estrés, por más que se pase por una de estas etapas durante su desarrollo, afirma que el estrés es destructivo si es excesivo, el acoso es destructivo por su propia naturaleza, debido a la importancia de la utilización de la humillación y falta de respeto. En el estrés no existe una intencionalidad de hacer daño, además el descanso es reparador y la mejora de las condiciones de trabajo permite la recuperación, en el acoso la intención es

librarse de una persona que se considera molesta, empleando técnicas degradantes y malévolas.

Estas diferencias marcadas que plantea Hirigoyen, permiten tener una visión del acoso psicológico en el trabajo como un fenómeno con características agresivas, en su intención de causar daño a un objetivo y que finalmente termina repercutiendo en toda su estructura personal y psicológica, afectando de manera drástica su valor de sí mismo al hacerlo dudar sobre la responsabilidad de los ataques a los que es sometido y al ser estos degradantes y humillantes, por esto se considera pertinente entrar a indagar al mobbing en relación con la agresividad y la autoestima.

Agresividad y autoestima.

Es fundamental en primera instancia conocer el tipo de conductas que se pueden catalogar como agresivas, para esto Geen (Ardouin y cols, 2002), sostiene que el concepto de agresión debe incluir tres aspectos: la producción de un estímulo nocivo, el intento de dañar y el hecho de que el ataque tenga una probabilidad mayor a cero de ser exitoso.

En base a esto y teniendo en cuenta que los ataques de acoso psicológico son premeditados, elaborados y que cumplen con estas características, se puede identificar un verdadero deseo agresivo en la realización y manejo calculador de cada uno de estos procedimientos (Buznego, 2003).

De igual forma, es posible evidenciar en estos ataques la intención de perseguir algún fin o meta objetivo, en este sentido se plantea inicialmente el conseguir la salida de la persona de la organización y su destrucción moral y psicológica, por medio de la obtención de poder y dominio, en este los atacantes persiguen introducir a las víctimas en su camino con el fin de mostrar su posición de dominio en relación a los agredidos o

de mostrar que no están subordinados a sus víctimas; y finalmente, el deseo de herir, meta que siempre persigue toda conducta agresiva, y que caracteriza estos comportamientos y conductas de acoso, ya que hay permanentemente una intención de perjudicar a otra persona (Buznego, 2003).

Al analizar estos procedimientos de agresión se vislumbra el ejercicio de dos tipos de agresividad, inicialmente en el desarrollo del mobbing se puede hablar de una agresividad pasiva que es muy difícil de detectar, ya que tradicionalmente se considera que se produce en forma de sabotaje. Las personas pasivo-agresivas son aquellas que ponen todo tipo de trabas o dificultan, cualquier actividad o también pueden ser las personas que se comportan primero pasivamente, aparentando renunciar a sus derechos, y que cuando ven que el resultado no les es favorable se comportan de forma agresiva, es decir, sus comportamientos iniciales no son tan evidentes para la víctima, ni para el resto de organización, sin embargo con el tiempo y al no hacer una intervención a tiempo se hace más claro quién y cómo está atacando, es aquí cuando los testigos mudos contribuyen con su silencio y cuando se puede hablar de una agresividad activa, esta se refiere a lo que todo el mundo entiende por conducta violenta. Se caracteriza por una actitud de pisoteo constante y sin escrúpulos hacia los derechos de las otras personas involucradas en un problema (Piñuel, 2001).

Estas agresiones que de alguna forma son indirectas al principio y luego son más evidentes, van dirigidas, como se planteó anteriormente a causar daño a la víctima y esto se hace por medio de la destrucción de su autoestima, asumiendo en gran medida la responsabilidad de los ataques y de su sufrimiento. La autoestima se refiere al concepto que tenemos de nuestra valía y se basa en todos los pensamientos, sentimientos,

sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida, pero si de repente y sin saber porqué se comienza a ser víctima de ataques y agresiones permanentes y frecuentes en las que se hace referencia a críticas crueles contra las relaciones sociales, el desarrollo del trabajo, la vida privada, violencia física y ataques verbales, y además se maneja de tal forma que todo parezca ser responsabilidad del atacado frente a la organización en general y frente al grupo familiar, es inevitable no afectarse psicológicamente y dudar sobre el valor de sí mismo (Carreras, 1997).

Sin embargo, es en este aspecto de las características de la persona donde se debe trabajar constantemente para hacer frente a estos ataques, es decir, se debe reforzar la autoestima, ya que la víctima de una agresión psicológica suele serlo, con mucha frecuencia, porque el agresor se aprovecha de una autoestima que no está lo suficientemente fuerte ni consolidada y se presta por lo tanto, sin querer, a este juego peligroso y hostil.

Conclusiones

Con relación a lo planteado a lo largo de esta investigación, se puede concluir que:

1. Teniendo en cuenta, que el mobbing es un fenómeno reciente y que por lo tanto las investigaciones sobre el mismo son pocas, se hace fundamental promover estudios desde distintas perspectivas, en el contexto colombiano, donde su conocimiento es mínimo, además de promover su legislación en las distintas doctrinas normativas, que permitan castigar y prevenir su aparición en el ambiente laboral de nuestro país.

2. Con base al desarrollo psicosocial que debe ofrecer el trabajo al ser humano, se observa una notable incongruencia entre lo que la actividad laboral representa para la autorrealización del hombre y la concepción y características del acoso psicológico en el trabajo, pudiéndose definir en consecuencia el mobbing como un factor de riesgo psicosocial, ya que implica un peligro muy alto, que aunque no es tan obvio como otros riesgos, va ligado a estos y afectan de forma radical no solo aspectos relacionados con salud física, sino también con la salud psicológica, la vida familiar, social de la víctima, entre otros.
3. La responsabilidad de los ataques de acoso, no solo debe recaer en el victimario y sus características personales, sino en un contexto u organización de trabajo, que facilita y permite la presencia del mobbing, que tiene deficiencias en su sistema de poder y que por no hacerlas evidentes prefiere negar y evadir totalmente la presencia de estos ataques al interior de su estructura y contribuir con la destrucción del objetivo planteado.
4. El acoso psicológico en el trabajo, al caracterizarse básicamente por la intención de causar daño a un objetivo señalado y de realizar estos ataques de forma premeditada y elaborada, se puede establecer como un fenómeno ilegítimamente ético, que carece de todo criterio por respeto a la dignidad humana, la justicia y la libertad.
5. De acuerdo a diferentes investigaciones, se puede afirmar que las víctimas de mobbing presentan características de personalidad que los hace vulnerables, en mayor medida, a los ataques de acoso y que son precisamente estas características de las que se vale el acosador para orillar a la víctima a una

situación de indefensión total, en la que no tiene apoyo de ninguna red social que le brinde el protección y le oriente a tomar medidas en contra de estas agresiones.

6. Conforme con la definición y características de los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, el mobbing se debe enmarcar dentro de esta categoría, ya que sus propiedades y consecuencias alteran al ser humano como unidad biopsicosocial, llevándolo a la finalidad de su empleabilidad, a presentar secuelas psicológicas graves y marcadas y en muchas ocasiones a recurrir a decisiones desesperadas y extremas como el suicidio.

Referencias

- Aragandoña, A. (1997). *Ética y empresa: una visión multidisciplinar*. España, Edit. Visor.
- Ardouin, J. Bustos, C. Díaz, F. Jarpa, M. (2002). Agresividad: Modelos explicativos, relación con los trastornos mentales y su medición. Recuperado el 2 de Junio de 2003, de <http://www.udec.cl/ivalfaro/apsique/anor/agresividad.html>
- Barreto, O. (1987). *Programa de maestría en educación de adultos: Educación y trabajo*. Bogotá, Universidad de San Buenaventura.
- Berkowitz, L. (1996). *Agresión: causas, consecuencias y control*. Bilbao, Edit. Descleé de Brouwer S.A.
- Bernal, A. (2003). Las fichas. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.monografiass.com/monografiass/EpZVFJFKpyHEoeZklR.php>
- Buznego, R. (2003). “Mobbing”. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.revistafusion.com/2002/abril/psico103.htm>
- Calero, C. Navarro, R. (2002). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: El estrés ocupacional. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.ugt.es/mobbing/clmancha.html>
- Caro, A. (2001). *Gestión humana: la imagen del servicio*. Colombia, Edit. Mc Graw Hill.
- Carreras, L. (1997). *¿Cómo educar en valores?*. Madrid, Edit. Narcea S.A.
- Castillo, C. (1990). *La ética en la comunicación organizacional*. Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana.

Ceballos, V. (2004). Visión de la reforma curricular y la formación del docente. Un estudio etnográfico. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.monografiass.com/monografias/EpZFp/VkpAsgWnpbPM.php#CONCEPT>

Cerda, H. (1991). *Los elementos de la investigación*. Bogotá, Edit. Códice Ltda..

Ces, E. (2002). El mobbing, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea. La sentencia del Tribunal de Justicia de 23 de enero de 2002. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/66/mobbing>

Comité Mixto OIT-OMS (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra, Edit. Alfaomega.

Coyne, I., Seigne, E., Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European journal of work and organizational psychology*, 9(3), 335-349.

Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México, Edit. Mc Graw Hill.

Daza, F., Bilbao J., López J. (2002). El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Recuperado el 15 de Mayo de 2002, de <http://www.mobbing.nu/476.htm>

Fornés, J. (2002). Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.um.es/eglobal/1/pdf/01e01.pdf>

Frances, A. First, H. Pincus, H. (1997). *Guía de uso DSM IV*. Barcelona, Edit. Masson S.A.

García, R., Cázares L. Gonzalez S. (1994). Investigación documental. Recuperado el 8 de enero de 2003, de

<http://www.miexamen.com/metodos%20de%20investigacion/investigacion%20documental.htm>

Gemzoe, E. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: prevalence and health correlates. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 393-413.

Gemzoe, E. y Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European journal of work and organizational psychology*, 11(1), 87-111.

Godoy, M. y Jutinico, A. (1996). *Factores de riesgo psicosociales. Documento Técnico*. Colombia, Seguro social.

Góngora, J. Lahera, M. Rivas, M. (2002). Acoso psicológico en el trabajo. “Mobbing”. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.cfnavarra.es/lnsl/doc/Acosopsicologico.pdf>

Guillén, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España, Edit. Mc Graw Hill.

Hernández, R. (1999). *Metodología de la investigación*. Edit. Mc Graw Hill.

Hirigoyen, M. (1999). *El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. España, Edit. Paidós.

Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. España, Edit. Paidós Ibérica S.A.

Hubert, A. y Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behavior and mobbing. *European journal of work and organizational psychology*, 10 (4), 415-424.

Leymann, H. (1996, 21 de marzo). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (Mobbing) en el trabajo. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184. Recuperado el 4 de Junio de 2002, de <http://www.ccoo.uji.es/documents/css/2002/mobbing.htm>

Liefooghe, A. y Mackenzie, K. (2001). Account of workplace bullying: the role of the organization. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 375-392.

Matthiesen, S. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 467-484.

Montemayor, M., García, M., Garza, Y. (2002). *Guía para la Investigación Documental*. México, Edit. Trillas.

Muchinsky, P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo*. Bilbao, Edit. Desclée de Brouver S.A.

Ortiz, R. (2003). Requisitos mínimos para presentar trabajos de investigación. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.acatlan.unam.mx/academicos/linea/requisitos/>

Padial, O. y De la Iglesia, M. (2002). El mobbing como enfermedad del trabajo. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.ugt.es/mobbing/N7Articulo16.pdf>

Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. (Vol. 1). Madrid, Edit. Síntesis S.A.

Pineda, V. (1997). *La aventura de educar. Edad preescolar*. Instituto de la familia, Chía, Universidad de la Sabana.

Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso laboral*. España, Edit. Sal Terrae.

Rubio, M. (2002). *Extinción del contrato laboral por acoso moral – mobbing-*. España, Edit. Sal Terrae.

Rueda, R. (1998). Investigación cualitativa e hipertexto. Recuperado el 24 de Noviembre de 2003, de <http://www.encolombia.com/educación/unicentral/4799cul-investigacion.html>

Sangrador, J. (1982). *Interacción humana y conducta social*. Barcelona, Edit. Aula Abierta Salvat.

Vargas, I. y Marín, P. (2002). *Estrés laboral: programa “Red de comités paritarios de salud ocupacional”*. Antioquia, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Corporación Guayacán, Sistema General de Riesgos Profesionales.

Vargas, I. y Marín, P. (2002). *Factores de riesgo psicosociales*. Antioquia, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Corporación Guayacán, Sistema General de Riesgos Profesionales.

Velázquez, M. (2001). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado el 2 de junio de 2003, de <http://www.arearh.com/salud%20laboral/Psicosociales1.htm>.

Velázquez, M. (2001). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado el 2 de junio de 2003, de <http://www.arearh.com/salud%20laboral/Psicosociales2.htm>.

Zuluaga, M. y Baraya, M. (2001). *Clima organizacional*. República de Colombia, Departamento Administrativo de la Función Pública.