

Mobbing. Acoso psicológico en el trabajo. Aclarando conceptos.

El mobbing forma parte, lamentablemente, de nuestra terminología en el ámbito laboral, del mismo modo que en la escuela se habla de bullying. Aunque éste último hace referencia a maltrato entre iguales (alumnos o alumnas en la escuela) y suele trascender la frontera del acoso psicológico hacia un maltrato físico.

Pero en realidad ¿qué es el mobbing? Se trata sin duda de un tipo de violencia psicológica en el entorno laboral. Si buscamos en el DRAE, en su vigésimo tercera edición, nos ofrece una definición de acoso moral o psicológico en los términos siguientes: *"Práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente"*.

El mobbing es un término que empleó por primera vez el profesor Konrad Lorenz (1903-1989), premio Nobel de medicina en 1973, junto a otros dos científicos Nikolaas Tinbergen y Karl R. von Frisch. No sólo nos legó sus investigaciones sobre las ocas y la impronta de las aves que le seguían confundiendo con su progenitor. También empleó este término para describir una conducta de agresión que tenía como finalidad expulsar a un congénere, considerado intruso en un territorio determinado. Es fácil imaginar el contexto ecológico de la oficina, tienda o fábrica y al acosador o grupo de acosadores, que persigue hasta eliminar o anular al individuo no admitido en el grupo.

Ya de vuelta al ámbito laboral, hace un par de décadas, un psicólogo alemán, Heinz Leymann investigó esta conducta en el trabajo que revolucionó las leyes laborales en los países escandinavos y en Alemania. En su experiencia durante 20 años señaló que existe mobbing cuando una o varias de 45 actitudes hostiles descritas por él se repiten al menos una vez a la semana durante al menos 6 meses. Hablaremos de todas estas actitudes hostiles, aunque antes es preciso hacer un diagnóstico diferencial del mobbing. En primer lugar con el estrés, que debemos reconocerlo como la sintomatología psicofísica resultante de una percepción de demandas o exigencias superiores a las que creemos que podemos satisfacer. En segundo lugar con el síndrome de Burn out "estar quemado", que debemos reconocerlo como una situación que padece un sujeto tras estar sometido a fuertes demandas de su entorno y que como resultado termina en despersonalización o falta de entusiasmo o visión de futuro laboral y que le afecta psicofísicamente. También debo decir que el mobbing no es una situación de conflicto, el conflicto es bilateral, el mobbing es intencionado por un acosador/a hacia una víctima, es unilateral.

En ambas situaciones, estrés y burn out, hay un binomio: un ambiente o entorno y una respuesta del individuo. En el mobbing hay una víctima y uno o varios agresores o acosadores, que pueden ser de forma grupal o individual, compañeros, subordinados o jefes fundamentalmente. En el mobbing hay una intencionalidad por parte de los acosadores o acosadoras: anular, humillar y eliminar a su víctima. A veces los motivos, si es que este tipo de conducta necesita apoyarse en motivos, no es más que la envidia, baja autoestima o un control mal entendido por parte del acosador/a.

¿Cómo identificar el mobbing? Leymann describió hasta 45 actitudes hostiles que nos permiten identificar el mobbing, que deben darse una al menos por semana y por un periodo de 6 meses. Datos que consiguió tras 300 casos analizados:

Mobbing. Acoso psicológico en el trabajo. Aclarando conceptos.

Actitudes de acoso relacionadas con la comunicación:

1. El jefe/a no permite que se exprese la víctima.
2. Se le interrumpe constantemente cuando habla.
- 3. Los compañeros no le dejan expresarse.**
4. Sus compañeros le gritan, le recriminan.
- 5. Critican el trabajo de la víctima con ataques verbales.**
6. Critican su vida privada.
7. Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.
8. Le amenazan verbalmente.
9. Le amenazan por escrito.
10. Evitan todo contacto visual, con gestos de desprecio.
- 11. Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros.**

Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:

12. No hablarle
13. No dejarle que hable o se dirija a otro.
- 14. Designarle un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros.**
- 15. Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra.**
16. Negar la presencia física de la víctima.

Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:

17. Murmurar o calumniarle.
- 18. Lanzar rumores sobre la víctima.**
19. Ridiculizar o reírse de ella.
20. Intentar que parezca una enferma mental.
21. Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.
22. Burlarse de sus dolencias o minusvalías.
23. Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle
24. Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas
25. Burlarse de su vida privada.
26. Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad.
- 27. Darle trabajos humillantes.**
28. Controlar y monitorizar el trabajo de la víctima de manera malintencionada.
- 29. Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima.**
30. Injuriarle con términos obscenos o degradantes.
31. Acosar sexualmente a la víctima (gestos o proposiciones)

Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional:

32. No confiarle ninguna tarea
33. Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna
- 34. Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles**
- 35. Darle tareas muy inferiores a sus competencias**
- 36. Darle incesantemente tareas nuevas**
- 37. Hacerle realizar trabajos humillantes**
38. Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia

Mobbing. Acoso psicológico en el trabajo. Aclarando conceptos.

Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

39. Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud
40. Amenazarle físicamente
41. Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia
42. Agredirle físicamente
43. Ocasionarle gastos a la víctima para perjudicarle
44. Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo
45. Agredir sexualmente a la víctima

De estas conductas hemos señalado en negrilla las más frecuentes obtenidas en el estudio Cisneros VI.

Ya sabemos qué es el mobbing, cómo reconocerlo y cómo documentarlo. Nos falta ahora saber como prevenirlo o cómo afrontarlo.

¿Cómo prevenirlo? Fundamentalmente ocurre como en cualquier proceso de maltrato o de acoso. Tiene una evolución a la que debemos estar bien atentos. Por ejemplo, notamos un cambio en la relación que mantenemos con compañeros, con algún compañero/a o con tu jefe/a. A veces ponen en cuestión tu trabajo, utilizando mentiras, ridiculizándote sin motivo aparente o notas que dejan de hablar contigo con la misma frecuencia que hasta ahora. Llegan a más y ponen en entredicho tu trabajo, comunicando esto a la dirección del centro de trabajo, mezclan o introducen aspectos relacionados con tu carácter o personalidad. Puedes comenzar a sentirte mal emocionalmente.

Si esto te ocurre, busca ayuda y apoyo en familia, amigos, representantes sindicales, ayuda profesional, etc. Trata de documentar cada acción y si es necesario denúncialo a la autoridad judicial laboral. Puede parecer que es algo pasajero, que ya se olvidarán, que mejor callar y aguantar, que le ocurre a todos de alguna manera, también podemos pensar que estamos pasando una mala racha, que no se trata más que de algunas desavenencias en el trabajo ¿quién no las tiene de vez en cuando? Incluso podemos llegar a justificar esta conducta de acoso en los responsables del mobbing.

También hasta no hace mucho las víctimas de maltrato de género hacían este tipo de reflexiones, pero de la misma manera que los moratones en la cara de un puñetazo tienen difícil justificación, la ansiedad o incluso un estado depresivo de un trabajador también lo tiene.

Es complejo hablar de perfiles de víctima y acosador, aunque se dan algunos elementos que nos pueden ayudar a identificarlos:

El acosador/a no suele reconocer su rol, echa la culpa de todo a su víctima. Suele estar cerca de la dirección de la empresa y busca su respaldo para avalar su conducta de acoso. Suele mentir, es mediocre y siente alguna animadversión por su víctima.

La víctima suele tener un elevado sentido de la responsabilidad y de la ética. También es integrante de un equipo de trabajo con quien se siente unido. Suele prestar apoyo a sus compañeros y suele ser eficaz en su trabajo. Quizás por este sentido de la responsabilidad es un elemento frágil ante el acoso laboral por parte de compañeros o jefes acosadores/as.

Mobbing. Acoso psicológico en el trabajo. Aclarando conceptos.

Si sientes que eres víctima de mobbing o conoces a alguien que puede padecerlo y quieres ayudarlo, puedes contactar con esta web exponiendo y denunciando tu caso.

Mobbing. Acoso psicológico en el trabajo. Aclarando conceptos.

Algunas referencias bibliográficas:

- ✚ Hirigoyen, MF (2001) *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, s.a.
- ✚ Harris, Marvin, (1993), *Introducción a la antropología general*, Barcelona: Alianza Editorial.
- ✚ Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. American Psychological Association (APA)
- ✚ Millon, T (1999) *Trastornos de la personalidad*. Madrid: Edit Masson
- ✚ Ministerio de Trabajo. NTP- 476-1998. Jornadas sobre *Mobbing: violencia psicológica en el trabajo* U.P.C / E.T.S.E.I.B. Barcelona 28 de septiembre de 2000
- ✚ Vallejo, J; Gastó, C (2000). *Trastornos afectivos: ansiedad y depresión*. Madrid: Edit. Masson.
- ✚ Vazquez-Barquero, J.L. (1999) *Psiquiatría en Atención Primaria*. Barcelona:dit. Aula Médica

En red

- ✚ Leymann. <http://www.acosomoral.org/leyman45.htm>
Última visita 27-11-2006.
- ✚ Monografía el acoso moral
http://perso.wanadoo.es/joan.merino/ponencia_acoso_moral.htm Última visita 26-11-2006.
- ✚ Mobbing: acoso psicológico. **Folleto informativo, editado por la Oficina Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales de UGT en Castilla-La Mancha**. <http://www.ugt.es/mobbing/clmancha.html>
Última visita 27-11-2006.
- ✚ Piñuel, I. Estudio Cisneros VI. Acoso psicológico en el trabajo en la comunidad de Madrid.
http://www.acosomoral.org/pdf/CISNEROSVI_1_.pdf
Última visita 27-11-2006