

VIOLENCIA LABORAL – MOBBING

NINFA PULIDO MORENO*

ALEXANDRA PUENTES SUAREZ

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA

RESUMEN

Desde que se inició el estudio de la violencia laboral- mobbing, a partir de los años 80, su análisis ha tomado fuerza debido al riesgo que representa para la salud mental de los trabajadores. En el contexto de las relaciones laborales se pueden generar diferentes condiciones y comportamientos que pueden facilitar la presencia de diferentes modalidades de violencia laboral tales como: El maltrato, la persecución, la discriminación, el entorpecimiento, la inequidad y la desprotección. Las organizaciones no se deben limitar a la identificación de las causas de la violencia, deben generar políticas y estrategias que garanticen prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Palabras claves:

Violencia laboral, modalidades, fases, prevención.

ABSTRACT

Studies of mobbing in the workplace started in the early 80's. Since then, analysis of this hostile behavior has been growing due to the high risk of harm to the victim's mental health. Labor relationships can create conditions and behaviors that can develop different types of emotional abuse such as bullying, harassment, humiliation, discrimination, isolation and lack of support. Employers should not only identify the causes of mobbing but to establish policies and strategies that would guarantee preventive, corrective, timely and appropriate actions against harassment at the workplace.

Key words: Bullying, types, phases, prevention.

INTRODUCCION

Desde los años 80 el hostigamiento, acoso moral o mobbing ha sido objeto de estudio en el ámbito laboral, inicialmente en los países nórdicos, extendiéndose paulatinamente a otros países euro-

peos. Desde que el psicólogo alemán Heinz Leyman descubriera este fenómeno en los años 80, estudios realizados posteriormente en diferentes países, demuestran que han aumentado las cifras de víctimas de las nuevas formas de hostigamiento en el trabajo.

* Hospital Antiguo Tunja, Escuela de Psicología, UPTC. Npmoreno34@yahoo.es

En Colombia según estudios realizados por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad de Antioquia (2004), la prevalencia de acoso en los sectores de vigilancia privada, transporte, salud y finanzas, es del 19.8% mostrando que es un fenómeno social importante que está atentando contra la seguridad y la salud en los ambientes de trabajo

Los cambios en las políticas internacionales y nacionales, los continuos avances tecnológicos e informáticos y las nuevas formas de organización en el trabajo, llevan a las instituciones a adaptarse y reinventar los procesos estructurales, administrativos y organizacionales, para responder a las exigencias del medio. Así mismo exigen que el trabajador se ajuste a nuevas formas de vinculación, remuneración e interacción laboral con su grupo de trabajo y con los posibles usuarios de los servicios que presta la entidad. Estas condiciones dan lugar a que aparezcan situaciones que pueden generar riesgos para la salud del trabajador, entre los que se encuentran la violencia laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2003), la violencia en el trabajo es toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como "consecuencia directa" de la misma.

El hostigamiento o acoso laboral entendido como una forma de violencia, ha sido definido por Peralta (2004), como el abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o entre superiores y subordinados, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas.

Piñuel (2001), considera que el acoso laboral tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplacar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha las circunstancias que le brinda la situación organizativa particular para

canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

Para Colombia, en la Ley 1010 de 2006 (Congreso de Colombia) se define el acoso laboral como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Es importante diferenciar el acoso laboral de un estilo de trabajo riguroso, el cual implica asumir responsabilidades de manera clara y planeada, así mismo no se debe confundir el acoso psicológico en el trabajo con las exigencias que plantea trabajar bajo las órdenes de un jefe exigente o un equipo de trabajo con altos niveles de rendimiento, que buscan responder a altos estándares de calidad y niveles de productividad que demanda el contexto.

Para que una conducta sea clasificada como mobbing debe ser repetitiva (una vez a la semana, por lo menos durante un periodo de seis meses), basada en un desequilibrio de poder, trato inequitativo con intención de causar miedo o daño a través de actos de agresión física y/o verbal, amenazas injustificadas y exigencias ostensiblemente extrañas a las obligaciones laborales, violación de los derechos legales del trabajador, entre otras (Hirigoyen, 1999; Luna, 2003; Congreso de Colombia, 2006).

A partir de los planteamientos hechos por diferentes autores se pueden referenciar diferentes tipos de Mobbing. Cuando una persona tiene un nivel jerárquico superior en la organización y se siente agredido por uno o varios de sus colaboradores se habla de acoso ascendente; también se puede presentar este tipo de acoso cuando un empleado es ascendido, y la organización no establece objetivos y metas claras, el empleado tiene que asumir responsabilidades en la organización y dirección de tareas con su antiguo grupo de compañeros, sin in-

VIOLENCIA LABORAL - MOBBING



formar al grupo previamente sobre su nuevo rol, situación que puede ocasionar conflictos en las relaciones y afectar el desempeño de los integrantes de área.

Desempeñar un rol supone conducirse y comportarse según unas pautas determinadas establecidas socialmente y esto permite establecer relaciones con los demás de forma relativamente predecible y coherente; esas pautas y ese rol poseen una valoración, una imagen social atribuible a cada persona (Miguel, 1995; citado por Gómez, Benítez, Guillen, Gala y Lupiani, 2000). En esta medida un trabajador puede verse hostigado por un compañero o compañeros del mismo nivel jerárquico, dado que no comparte pautas de conductas, normas, creencias y ritos establecidos tácitamente por el grupo, presentándose acoso de tipo horizontal. Así mismo las personas más vulnerables a este tipo de acoso son las personas física o psicológicamente débiles.

Para Leymann (1997), el acoso grupal debe entenderse como un conflicto desproporcionado, ya que evoluciona después de un determinado tiempo, de forma rápida, durante semanas o meses. Cuando estos conflictos comienzan a arraigarse, se producen tensiones en las relaciones que hasta cierto momento se podían considerar como satisfactorias o neutras, originando una serie de situaciones inmanejables.

Por otro lado las relaciones de poder pueden tener diferentes implicaciones, se puede utilizar de forma apropiada como instrumento para mejorar el funcionamiento de las organizaciones, y para potencializar los grupos de trabajo creando percepciones positivas respecto a su labor y el cumplimiento de responsabilidades. Contrario a esto el poder puede ser utilizado por los superiores para maltratar a los subordinados, pues creen en la necesidad de utilizar medidas punitivas para lograr un desempeño satisfactorio; en otros casos, estas medidas se aplican por que los jefes disfrutan del poder que ejercen sobre otros, dando origen al acoso laboral de tipo *descendente*.

El hostigamiento a los empleados ocurre cuando los supervisores tienen libertad para exigirles que hagan exactamente lo que se les ordena, sin importar que dichas exigencias sean apropiadas o no; así a un empleado se le pueden requerir favores personales, a pena de ser castigado. Algunos jefes emplean un estilo áspero y punitivo, llegando al extremo de humillar a los subordinados por el error más insignificante, lo que produce un ambiente de trabajo intimidante e incomodo (Spector, 2002).

Los tipos de violencia laboral o mobbing se manifiestan a través de diferentes modalidades: a) Maltrato laboral, hace relación a todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeña como empleado o trabajador; b) persecución laboral, toda conducta arbitraria que induzca al empleado a su renuncia; c) discriminación laboral, todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral; d) entorpecimiento laboral, toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado; e) inequidad laboral, asignación de funciones a menosprecio del trabajador; y f) desprotección laboral, toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador (Ley 1010 de 2006).

La situación de hostigamiento laboral surge si se presentan condiciones en el ambiente laboral como: Deficientes sistemas de gestión, políticas poco claras, manuales de responsabilidades inexistentes o desactualizados, escasa relación entre el perfil del individuo y las exigencias del cargo, inequidad en la distribución de tareas, incumplimiento de deberes y derechos, y falta de previsión y planeación del trabajo.

Según diferentes autores estos aspectos laborales pueden dar curso a la existencia del acoso en diferentes etapas. Para Leymann (1996) el acoso laboral se puede dar en cuatro fases: a) Incidentes críticos, b) estigmatización, c) intervención y d) expulsión de la vida laboral.

En la fase de incidentes críticos, surgen problemas puntuales y roces que pueden constituir el inicio de un problema más profundo que tiene posibilidades de llegar a estigmatizarse.

A partir de los comportamientos hostigantes generados por el agresor se da lugar a la estigmatización, en esta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de persecución en su víctima, el objetivo es ridiculizar y apartar socialmente al empleado quien puede llegar incluso a negar la evidencia ante la pasividad, la negación o la evitación del fenómeno por el resto del grupo al que pertenece. Esta fase se caracteriza por ser duradera y repetitiva en el tiempo, estigmatizando a la víctima, quien puede manifestar pérdida de autoestima y sentimientos de desvalorización.

En la tercera fase la víctima deja de ser oculta y las directivas asumen el problema como parte de las situaciones conflicto generadas en la organización. Las soluciones que se plantean para abordar el problema, están enfocadas a la responsabilidad del empleado estigmatizado y no a los deficientes sistemas de gestión y control, inadecuados estilos de liderazgo, exceso de trabajo y en general a las prácticas organizacionales éticamente cuestionables (Boada y Vigil, 2003).

La expulsión de la vida laboral es la última fase del mobbing, la víctima reiteradamente se ausenta de su trabajo, presenta con frecuencia problemas de salud y solicita permisos reiteradamente, concluyendo en su renuncia voluntaria o por despido.

Finalmente, los variados sistemas de aplicación del acoso en el trabajo, si se presentan con frecuencia sobre un trabajador o un grupo de personas en la organización, que no tienen los recursos suficientes para atenuar la incidencia, puede llegar a deteriorar su salud, con manifestaciones de diversos síntomas como conductas de evitación, ideación recurrente, desarrollo de fobias, alteraciones del sueño, entre otras.

Diferentes investigaciones han evidenciado el efecto del mobbing en alteraciones del estado de

ánimo, como el trastorno obsesivo, el trastorno bipolar, la depresión y la ansiedad (Agust y Beas, 2001; González de Rivera, 2001; Leymann, 1.997; Piles de la Fuente, 2001), conductas asociales tendientes a adicciones relacionadas con el uso de las drogas, el consumo de tabaco y el abuso del alcohol (Pérez de Heredia, González y Ramírez, 2001) y conductas autolesivas, como conflictos familiares, divorcios e incluso suicidios (Bobes, González y Sainz, 1998; Leymann, 1997) y hasta afecciones fisiológicas como la hipertensión, trastornos dermatológicos, alteraciones digestivas y cierta propensión a incluir al sujeto en grupos de riesgo de accidentes vasculares y coronarios (Bruziches y Rinaldi, 2000).

Cabe resaltar que toda organización que pretenda conseguir y mantener el máximo de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores necesita contar con políticas y procedimientos que adopten un enfoque integrado de la salud y la seguridad. Según el Ministerio de Protección Social en Colombia, son obligaciones del empleador Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo.

La organización debe garantizar políticas caracterizadas por acciones justas y equitativas, que probablemente se pueden traducir en estrategias de prevención eficaz. En la ley 1010 de 2006, las organizaciones en Colombia deben instaurar mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y crear procedimientos internos que garanticen la confidencialidad, así como el desarrollo de acciones conciliatorias y efectivas para superar la ocurrencia de la violencia laboral en el lugar de trabajo.

Para dar cumplimiento a la normatividad, las instituciones deben planear y ejecutar actividades educativas o formativas, que formen parte de un programa continuo y permanente, encaminado a desarrollar actitudes o respuestas frente a las situaciones generadoras de violencia laboral. “Todo proceso de inducción, re-inducción o capacitación se llevará a cabo con un enfoque de promoción de la salud en el ambiente de trabajo y siempre debe gi-

VIOLENCIA LABORAL - MOBBING

REVISTA
Ψlabas

rar en torno a la toma de conciencia de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y su bienestar" (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2000).

Por otro lado el comité paritario de Salud Ocupacional a través del desempeño de sus funciones podrá promover la adopción de medidas de protección, proponer actividades de capacitación tendientes a la identificación de causas del mobbing, estrategias de afrontamiento a nivel individual, grupal y organizacional, y vigilar la adaptación y cumplimiento de las medidas establecidas para la prevención del acoso laboral.

Los mecanismos de prevención a nivel de grupo, deben estar orientados a dar autonomía a sus integrantes, generar mecanismos de retroalimentación y recompensas, crear igualdad de oportunidades de capacitación, distribución de recursos y ambientes físicos. Así mismo, la organización debe promover la interdependencia entre grupos formales e informales, desarrollar actividades formativas y extralaborales. Furnham (2001), plantea que se debe involucrar al grupo en la solución de conflictos, toma de decisiones, resolución de problemas en una atmósfera de apoyo, para garantizar la pre-

sencia de estrategias de afrontamiento ante la presencia de violencia laboral.

A nivel individual el empleado debe tener claridad sobre sus funciones y responsabilidades, organización y planeación del trabajo, objetivos del cargo y su relación con los objetivos de la organización.

Finalmente según Peralta (2004), se puede considerar que las conductas de violencia laboral están relacionadas con la naturaleza cambiante del trabajo y con las nuevas relaciones laborales, que se dan a partir de las exigencias de la globalización. Por tal razón es importante que las instituciones implementen estrategias de prevención a nivel individual, grupal y organizacional, a partir de la reglamentación establecida.

Por otro lado es importante conscientizar a la población trabajadora sobre este fenómeno, que sin lugar a dudas constituye un factor de riesgo para la salud mental del trabajador. Así mismo es importante socializar la ley 1010 de 2006 para involucrar a los trabajadores en la generación de estrategias de intervención con el fin de prevenir las posibles causas de la violencia laboral.

REFERENCIAS

- Agust, S. & Beas, M. (2001). Burnout en mujeres: un estudio comparativo entre contextos de trabajo y no trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 3 (1), 79-88.
- Boada, J., De Diego, R. & Vigil, A. (2003). Mobbing: Analisis de las propiedades psicometricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBB-21; MOBB-15 y MOBB-28). *Revista Encuentros en Psicología Social*, 1(5).
- Bobes, J., González, J.C. & Sainz, P. (1998). Prevención de las conductas suicidas y parasuicidas. Barcelona: Masson.
- Bruziches, D. & Rinaldi, B. (2000). Job Safety: Where There is High Tension at the Work Place: MOBBING. *Prof. Inferm*, 3 (1), 46-49.
- Cervera, G., Haro, G., Martínez-Raga, M., Bolinches, F., De Vicente, P., & Valderrama, J.C. (2001). Los trastornos relacionados con el uso de sustancias desde la perspectiva de la psicopatología y las neurociencias. *Trastornos Adictivos*, 7 (3), 164-171.
- Congreso de Colombia (2006). Ley 1010 de 2006. Recuperado el 5 de Octubre de 2006 de <http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/#>
- Furnham, A. (1997). *Psicología organizacional*. Mexico: Oxford.
- González de la Rivera, J.L. (2001). El síndrome de acoso institucional. Recuperado el 19 de Enero de 2005 de <http://www.psiquiatria.com/articulos/psiqsocial/2781/>
- Gomez, A., Benítez, C., Guillen, C., Gala, J., & Lupiani, M. (2000). Motivación y satisfacción laboral. En C, Guillen & R, Guil (Compiladores), *Psicología del trabajo para las relaciones laborales* (195-209). España: Mc Graw Hill.

- Hirigoyen, M. F. (1999). El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona: Paidós.
- Leymann, H. (1997). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing*. Paris: Seuil.
- Luna, A. (2003). *Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)*. Secretaria de Salud Laboral. Madrid.
- Ministerio de la Protección Social & Universidad de Antioquia. (2004). *Violencia en el trabajo*. Medellín: Ministerio de Protección Social.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2000). *Factores Psicosociales del trabajo y estrés ocupacional*. Bogotá: Ministerio de trabajo y seguridad social.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1994). Decreto 1295 de 1994. Recuperado el 5 de Octubre de 2006 de <http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/#>
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral- mobbing- perspectiva psicológica. *Estudios sociales*. 18, 112-122.
- Pérez de Heredia, J.L., González, A., Ramírez, M. Imaz, A. & Ruiz, J. (2001). Abuso y dependencia de sustancias en el trastorno bipolar. *Trastornos Adictivos*, 5 (3), 19-24.
- Piles de la Fuente, P. (2001). ¿Interviene el estrés en el trastorno bipolar? *Interpsíquis*, 2. Recuperado el 15 de Febrero de 2005 de: http://www.psiquiatria.com/articulos/trastorno_bipolar
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Como sobrevivir al acoso laboral*. Barcelona: Sal Terra.
- Spector, P. (2004). *Psicología industrial y organizacional*. Mexico: Manual Moderno.