

“Mobbing”
Tendencia de la Globalización

Autora
Sussy R. Soto Herrera
Licenciatura Comportamiento Organizacional

Resumen

El mobbing es hoy por hoy un grave problema laboral que afecta a más de dos millones de trabajadores y su incidencia y crecimiento en los últimos años es alarmante.

Piñuel es reconocido como uno de los mayores expertos en el problema del mobbing en el ámbito español y europeo. En la última década ha desarrollado una intensa dedicación como psicólogo al apoyo asistencial terapéutico a las víctimas de acoso psicológico en el trabajo y a la divulgación científica en esta materia. Es por esta razón que el artículo presentado a continuación se basa en muchas de sus investigaciones.

Desde una perspectiva psicológica, el mobbing consiste en una modalidad de violencia psicológica ejercida en el ámbito laboral. Como proceso de destrucción de la persona, el mobbing se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada podrían parecer insignificantes, pero cuya repetición una y otra vez, todos los días, durante un periodo prolongado (de por lo menos seis meses) supone una constante rotura de la autoestima y auto confianza del trabajador con efectos nocivos para la salud.

Los trabajadores afectados por el mobbing terminan por padecer secuelas como: ansiedad, insomnio, dolores musculares, depresión, ataques de pánico, irritabilidad extrema que puede derivar en agresividad, que son exclusivamente aplicables a la situación de hostigamiento que padecen.

Abstract

Mobbing is now a serious problem that affects over two million workers and their incidence and growth in recent years is alarming.

Piñuel is recognized as one of the greatest experts on the problem of mobbing in the Spanish and European. In the past decade has developed an intense dedication as a psychologist to support therapeutic care to victims of harassment at the workplace and popular science in this area. It is for this reason that the article presented below is based on many of his investigations.

From a psychological perspective, mobbing is a form of psychological violence exercised in the workplace. As a process of destruction of the person, mobbing consists of a series of hostile actions that, taken in isolation might seem insignificant, but whose repeated over and over again, every day, for an extended period (at least six months) is a constant breaking of self-esteem and self-confidence of workers with adverse health effects.

Workers affected by mobbing eventually suffer consequences as: anxiety, insomnia, muscle pain, depression, panic attacks, extreme irritability that can lead to aggressiveness, which are only applicable to the situation of harassment suffered.

Mobbing

- Origen
- Definición
- Partes implicadas del mobbing
- Fases del mobbing
- Similitudes y diferencias entre mobbing y los términos burn-out y bullying,
- Objetivos de utilizar el mobbing en el nivel laboral
- Prevención del mobbing
- Protección legal en el nivel nacional e internacional
- Consecuencias de los expuestos a mobbing
- Medidas por tomar de parte la organización cuando se presenta mobbing.
- Casos reales de mobbing

Mobbing

Introducción

El profesor alemán, Heinz Leymann- Doctor en Psicología del trabajo y profesor de la Universidad de Estocolmo- fue quien investigó el fenómeno, durante la época de los ochentas, y, además, utilizó el termino mobbing, por primera vez, para referirse al tema. Leymann estudio el mobbing como un tipo de violencia psicológica en el sitio de trabajo, también adjudicó al mobbing como causante de un tipo de patología. Ya en el año 1986, describió en un libro las consecuencias, sobre todo psicológicas, de las personas expuestas a un comportamiento hostil y prolongado en el tiempo, por parte de los compañeros o superiores en el ámbito laboral.

En 1990, Leymann, durante un Congreso de Higiene y Seguridad en el trabajo, definió el mobbing como *"Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo"*.

La palabra mobbing procede del verbo inglés "to mob" (atacar con violencia), facilitado por la Etología, donde fue introducido por Honrad Lorenz, para representar el comportamiento agresivo de algunas especies de pájaros contra sus contendientes.

El término mobbing también es conocido como acoso moral u hostigamiento laboral.

En realidad, el mobbing es un tema poco conocido, y reprobado por muchos del sector laboral, pues puede confundirse con un tipo de justificación a la ineficiencia o la incompetencia laboral, debido a esto es de gran importancia conocer el tema a fondo, para no crear falacias.

Definición del Mobbing

El término mobbing se refiere a ciertas situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo, que se manifiestan en forma de conflictos interpersonales, se desencadenan sobre un periodo de tiempo bastante corto, de intentos o acciones hostiles.

El mobbing es el encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles ejecutadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas hacia una tercera persona (la víctima).

El mobbing o acoso laboral es el ejercicio conducente a producir miedo o temor del afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o bien puede ser un grupo, absorbe una violencia psicológica injustificada, a través de actos negativos en el trabajo de sus compañeros, subalternos (vertical ascendente) o superiores (vertical descendente o el tradicional *bossing*), de forma metódica y repetitiva, durante un tiempo prolongado como meses e incluso años. Pretenden hostigar, intimidar o perturbar hasta producir el abandono del trabajo, de la víctima o víctimas.

El acoso moral es propio de contextos de trabajo con una organización productiva desastrosa o métodos de trabajo, además de una administración incompetente y desatenta. También, se asevera que los afectados son regularmente personas excepcionales, con inteligencia, competencia, creatividad, integridad, talento y dedicación.

Algunas características del mobbing también podrían calificarse como:

- Una situación de violencia recurrente y sostenida en el tiempo. Como por ejemplo insultos, desprestigio de labores, humillaciones en público.
- Su establecimiento es posible mediante la utilización de la violencia (generalmente sin marcas) y el ejercicio de poder en forma abusiva; donde en la cadena -víctima versus (victimario/ entorno/ organización)- es siempre la víctima quien está en inferioridad de condiciones, al menos, respecto a la organización.
- Generalmente (no exclusivamente), la violencia es comunicacional (verbal y modal). Se trata de un recorrido persecutorio, signado por la manipulación, el escamoteo de información, los planteos dilemáticos, la utilización del “doble sentido”, el boicot y la difamación, con su variante, el “humor” sarcástico, ejercido “al pasar” por el hostigador, aprovechando éste, las situaciones organizacionales propicias, todo ello sembrado entre los compañeros y superiores del sujeto maltratado.

- Se diferencia de la violencia física directa en no dejar señales externas, marcas visibles, a no ser el deterioro socio emotivo y psicofísico progresivo de la víctima, lo cual no es posible diagnosticarlo sin un análisis profundo de la situación.
- El acoso sistemático es ejercido alternativamente desde la acción y la omisión, por hostigadores con cuadros psicópatas o perversos narcisistas con trastornos.
- El victimario, que suele ser serial, carece de capacidad de empatía (de establecer lazos emocionales internos y externos y de reconocer al otro como persona y no mero objeto de manipulación). Sin embargo, interactúa la afabilidad ya que es extremadamente cuidadoso de las formas sociales, en especial, con quienes detentan alguna cuota de poder.
- La víctima suele no ser conciente de que ha sido seleccionado por el acosador o la misma organización, como el blanco por apuntar.

Etapas de Mobbing:

Como todo maltrato psicológico, el mobbing no se da de la noche de a la mañana, sino que cuenta con diferentes etapas, y en su efecto, si hablamos de plazos, sería imposible establecerlos, pues existen víctimas que viven el mobbing durante años, aunque hay casos donde las etapas se dan de manera rápida, tal vez en cuestión de semanas.

- **Fase 0: La seducción.**

Sin esta fase no puede darse el acoso. En esta el acosador aún no ha manifestado su gran potencial violento. Normalmente, la seducción va dirigida a la víctima, pero en ocasiones está destinada al entorno próximo de la víctima y puede quedar disimulada.

- **Fase 1: El conflicto**

La mayoría de expertos definen el mobbing a partir de esta fase. Una mala resolución del conflicto es lo que lleva al acoso laboral. Algunas veces, es tan corto el espacio de tiempo que separa "el conflicto" del "acoso" que se falsean.

- **Fase 2: Acoso moral en el trabajo**

. La definición de la Unión Europea (14 Mayo de 2001) es aquel ***"Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío"***.

- **Fase 3: El entorno**

La respuesta del entorno laboral será la que determinará la resolución rápida del acoso o bien su establecimiento permanente, con el consiguiente daño en la salud del acosado. Por tanto, **el entorno es un elemento básico en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral**. Los implicados son los que exaltan las consecuencias de la conducta injusta, al permitir las decisiones ilegales e inmorales del causante del acoso. El superior jerárquico resuelve voluntariamente no hacer caso de las quejas del acosado y en su lugar da libertad al acosador para que se ensañe con infamias de todo tipo. Indiscutiblemente, el jefe es el principal alentador dentro de la dinámica del mobbing, es partícipe, es implicado, aprovecha para ingeniarse sobre el acosado la venganza, los celos y las frustraciones personales.

- **Fase 4: La actuación de la empresa**

El acoso puede surgir en cualquier empresa; algunas veces, porque la organización del trabajo tiene una deficiente planificación, y en otras, porque forma parte integrante del "hacer" empresarial. Tanto si se trata de una estrategia empresarial consciente, como inconsciente no debemos olvidar que descansa sobre el sufrimiento moral y físico del trabajador.

- **Fase 5: La marginación**

Consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral, ya sea por despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón y, a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales). La marginación es desarrollada por "*compañeros*", deseosos de obtener beneficios a expensas de los derechos arrebatados al acosado y que serían incapaces de conseguir por los medios ordinarios. Además, en esta fase, el personal subalterno (administrativos, residentes, personal en prácticas) aprovecha para hacer todo tipo de humillaciones, faltar el respeto al acosado, crear rumores malignos y comentarios agraviantes, falsedades y calumnias.

Para rematar la "labor," el acosado debe estar en un sitio lo más incomodo posible, invisible del público, aislado de los compañeros y haciendo tareas inútiles o lo más rutinarias y repetitivas posible, para que el sentimiento de fracaso se vaya apoderando del acosado. Este método lo usó, con gran éxito, Stalin, para sacar de las enciclopedias los personajes históricos incómodos a sus teorías. Al mismo tiempo, se crea un estado de opinión de que "es un personaje conflictivo", que "no se comunica" o "no participa", que "no se integra", etc. Además de maltratado, se le imputa todo lo negativo que pueda ocurrir.

Nueva Fase: La recuperación

Debido al mayor conocimiento y propagación del proceso destructivo del mobbing, existen personas en la empresa (jefes y compañeros) que se

niegan a agredir, y también, hay personas fuera de la empresa que ayudan a la reparación del daño recibido. Si ese no fuera el caso, es necesario acudir a los tribunales de justicia con toda la documentación acumulada y con buen asesoramiento legal.

Esta nueva y última etapa no necesariamente se da, ya que muchos que sufren mobbing, terminan su proceso en despido, renuncia o, en casos extremos, suicidio. Que todos los acosos psicológicos terminen sus etapas en recuperación sería lo ideal, pero no sucede así en la realidad.

Partes implicadas en el mobbing

Al igual que un divorcio, deben haber al menos dos implicados, para que el mobbing se dé, que, en este caso, son la víctima y el acosador; cabe destacar, que muchas veces, el acosador, se convierte en acosadores, ya que, el acosador arrastra a varios del ámbito laboral, para que se unan a su maligna causa, y es, en estos casos, donde gran parte del departamento o la organización forman un complot contra la víctima.

A) La víctima

Según la autora francesa, doctora Marie France Hirigo Yen: "***La víctima es víctima porque ha sido designada por el perverso, se convierte en un chivo expiatorio responsable de todos los males. En adelante será el blanco de violencia y su agresor evitará, de este modo, sentirse deprimido o culpable***". (Hirigo Yen. M F. 1999).

El profesor Piñuel describe, al detallar el perfil de las personas víctimas del psico terror laboral, así" a las víctimas:

- Personas justas, íntegras, con una elevada honradez, rectitud y con un alto sentido de la justicia.
- Personas autónomas, independientes y con iniciativa.
- Personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional.
- Personas populares, líderes informales entre sus compañeros o con carisma para liderar grupos.
- Personas con alto sentido cooperativo y del trabajo en equipo.
- Personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.

- Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas. (Hirigo Yen. M F. 1999).

B) El acosador

Sobre el acosador, la docta. Hirigo Yen: ***"...los rasgos de la personalidad narcisista los comparten casi todas las personas (egocentrismo, necesidad de ser admirado, intolerancia a las críticas)... lo que nos diferencia de los individuos perversos es que, en nuestro caso, estos comportamientos y estos sentimientos son únicamente reacciones pasajeras que, además, nos producen remordimientos y pesadumbre.*** La personalidad narcisista presenta al menos cinco de las siguientes manifestaciones:

- El sujeto tiene una idea grandiosa de su propia importancia.
- Lo absorben fantasías de éxito ilimitado y de poder.
- Se considera "especial" y único.
- Tiene una necesidad excesiva de ser admirado.
- Piensa que se le debe todo.
- Explota al otro en sus relaciones interpersonales.
- Carece de empatía.
- Envidia a menudo a los demás.
- Tiene actitudes y comportamientos arrogantes...". (Hirigo Yen. M F. 1999)

El profesor Piñuel, dice que es un "asesino en serie" ya que usualmente tiene en su pasado otros acosos laborales a su haber. Presenta las siguientes características:

- Capacidad superficial de encanto.
- Estilo de vida parasitario.
- Sentido grandioso de sus propios méritos.
- Mentira sistemática y compulsiva.
- Ausencia de remordimientos o sentido de la culpabilidad.
- Manipulación.

En realidad, el acosador hace ver que la víctima es un problema, que cuenta con inconvenientes psicológicos y que no es apta para el puesto de trabajo en sus funciones, cuando en realidad, es el acosador la persona directa que posee

con problemas psico-sociales, y que se siente amenazado por la víctima, ya sea por su gran capacidad de liderazgo o inteligencia, pero este hace ver a la víctima como la culpable, esto lo logra de forma manipuladora.

Testimonio anónimo

“Cuando la gente escucha de mobbing, piensa que es algo irreal, algo que no pasa, que solo es un tema más creado por sicólogos, para justificar la ineficiencia laboral, porque hay que estar en la situación para darse cuenta que sí existe, y que si el término fue asignado es porque es palpable. Al principio cuando se está comenzando a sufrir acoso psicológico de parte de un jefe (que fue mi caso), uno no asocia ni entiende lo que está pasando, simplemente se niega a creer lo que sucede, de cierto modo es como si existiera una venda que no te deja ver.

Cuando me indicaron que iba a llegar un nuevo Director de Ventas, me alegre mucho, ya que llevábamos gran tiempo esperando a alguien para el puesto, especialmente, para que fuera nuestro apoyo, ya que Ventas es un departamento muy complicado, y requiere de un gran líder para dar resultados.

Desde el primer día que llegó, mostró su descontento al ver que en el departamento existían tantas mujeres, pues explicó que el índice de incapacidades en mujeres es mucho mayor, y en efecto, a partir de ese momento, no me dejó contratar más mujeres para los nuevos puestos vacantes, por un momento pensé que debía tener sus razones para pensar de esta manera, tal vez la experiencia de tantos años en consumo masivo, la verdad no le di la importancia del caso. A cuestión de cuatro meses ya había sustituido a un 50% de las mujeres del Departamento y reemplazado por hombre. Yo no tuve gran preocupación, ya que él siempre hablaba bien de mi trabajo, y de mi gran capacidad para liderar grupos, en su efecto, a los cinco meses de haber estado en su puesto de Gerente decidió ascenderme (eso si sin aumento de salario), y yo por supuesto no desaproveche la oportunidad, después de tres meses en el nuevo puesto comencé a notar cambios en la actitud de mi jefe y compañeros; criticaban constantemente mi trabajo, cualquier situación era mi responsabilidad, tuve un recargo de funciones a tal punto que no daba el rendimiento, además los jefes de los demás departamentos ya no tenían la misma perceptiva de mi trabajo...mi desmotivación este hecho fue tal que mi rendimiento bajó en un 50%, sentía que de cierto modo no era apta para el trabajo, y que seguramente todos tenían razón no estaba haciendo bien mi trabajo, mi jefe ya no me hablaba, mis compañeros me trataban mal, no entendía qué pasaba, peor aún así trataba de dar lo mejor de mi trabajo, hasta que un día hicieron una reunión de suma importancia y no me tomaron

en cuenta, y al terminar la reunión solo obtuve un memo en donde mi jefe había decidido trasladarme a rural, cosa que él sabía era imposible ya que estaba cursando mi universidad, ese mismo día renuncié, intenté hablar con la encargada de Recursos Humanos, pero, esta, en vez de ayudarme solamente me recibió la carta; posteriormente supe que era la amante de mi ex jefe, al irme de ahí sentí un gran vacío, no podía creer que no hubiera podido con mi trabajo. Tiempo después de toda esta situación, la cual me afectó mucho, leí un artículo sobre mobbing, y algunos casos reales, y no podía creerlo todo concordaba con mi pasado laboral...fue hasta ese momento cuando me di cuenta que el problema no había sido yo...”.

Consecuencias del Mobbing.

El acoso psicológico puede considerarse como una forma característica de estrés laboral, con la característica de que no se da por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene que ver, tal y como señala **Heinz Leymann**, con un ***“temor psicológico en el trabajo, que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida sistemáticamente por una o varias personas, casi siempre contra otra que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva”***.

No tiene las mismas consecuencias ni provoca iguales reacciones en todas las personas, debido fundamentalmente a que las diferencias entre las habilidades, las capacidades y los recursos para afrontarlas pueden ser muy distintas; no obstante, sus consecuencias son devastadoras, en la mayor parte de los casos.

Para la víctima, el mobbing se manifiesta, ante todo, a través de problemas de salud relacionados con la somatización de la tensión nerviosa. La persona afectada puede presentar diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o de espalda, entre las dolencias más frecuentes.

El estrés, característico de las situaciones de hostigamiento, aparece como un trauma para la persona que lo sufre. Este es tanto mayor cuanto menor es el apoyo que recibe de sus compañeros, es decir, cuanto más aislada se encuentra la persona. Llegado este momento, la víctima suele revivir los acontecimientos de forma consecuente, especialmente, durante el sueño en forma de pesadilla.

La víctima del mobbing no puede creer lo que está sucediendo. Supone un obstáculo importante a la hora de organizar su defensa, pues, ante esta negación de la realidad, no repara en la existencia del problema y, por lo tanto, se hace imposible la identificación.

Tras el hostigamiento se evidencian los mecanismos de alerta de la víctima. Aparece una vigilancia permanente, lo que supone que se encuentre en una constante situación de alerta ante cualquier estímulo exterior que pueda generar la más mínima sospecha de agresión. Esto, da lugar, entre otros aspectos, a que se altere el sueño y se pierda el apetito. Debido a ello, el acosado, comienza a disminuir el rendimiento en su trabajo dando, de forma involuntaria, nuevas comprobaciones al acosador.

*Dificultades de concentración y *Miedo acentuado y continuo
memoria

*Irritabilidad

*Ansiedad

*Sentimiento de amenaza

*Disminución de la autoestima

*Alteraciones del sueño

*Miedo al fracaso

*Somatizaciones múltiples

*Reacciones paranoicas

La sintomatología presentada por la víctima del acoso es muy diversa. Las principales alteraciones psicológicas mostradas por el acosado son:

Además, la persona afectada por el mobbing, para disminuir su ansiedad, puede desplegar diferentes conductas adictivas (tabaquismo, alcoholismo, toxicomanías...). La excesiva duración o intensidad de la situación de mobbing, puede dar lugar a patologías más graves o agravar patologías ya existentes, se pueden desarrollar cuadros depresivos graves, e incluso, propensiones suicidas.

En el nivel social, las personas víctimas del mobbing o acoso psicológico llegan a ser muy susceptibles, hipersensibles a la crítica, con maneras de desconfianza y que desarrollan conductas de aislamiento, evitación, reclusión, o por otra parte, de agresividad y hostilidad como manifestaciones de inadaptación social. La salud del trabajador o trabajadora se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de

afecto, comprensión, consejo, ayuda...), tanto en el ámbito laboral como en el familiar.

El mobbing puede tener, asimismo, importantes repercusiones negativas tanto en la vida familiar, con un aumento de la tensión entre los compañeros y una mayor movilidad general, en ellos como en sus hijos, como en la vida laboral, donde se puede acompañar de un mayor ausentismo laboral, bajas prolongadas y posibilidad de perder el empleo y quedar en situación de paro laboral.

Las consecuencias de esta práctica afectan no sólo de manera negativa a la persona que la sufre y a su entorno laboral y social sino también a la empresa donde trabaja. La persona afectada padece daños en su salud física y psicológica con el consiguiente desenlace sobre el rendimiento laboral e incidencia en la siniestralidad laboral. En este sentido, las consecuencias para la empresa son importantes.

Los efectos del acoso moral en el trabajo se pueden estudiar desde tres puntos de vista:

- *Consecuencias sobre la sociedad:*

El profesor John Toohey publicó, en 1991, un libro titulado *Occupational stress. Managing a metaphor* en el que analizaba los costes del acoso moral y otros casos de enfermedades profesionales, relacionadas con el estrés. En su estudio centrado en Australia concluyó que los costes por bajas laborales debidas al maltrato psicológicos son dramáticos. La principal crítica realizada por Toohey se centra en el hecho de que estos empleados, como consecuencia de largos períodos sometidos a condiciones de trabajo psicológicamente muy degradadas, finalmente llegan a la consulta del médico y el especialista emite el diagnóstico de "estrés".

- *Consecuencias sobre la organización*

El economista sueco, U. Johanson, desarrolló una lista de indicadores para calcular los costos económicos de las bajas por enfermedad repetitiva y de larga duración. Desarrolló métodos para distinguir diferentes **tipos de costos** para la compañía y deducir sus enormes sumas. También, ha podido demostrar que es menos costoso para una empresa ofrecer a estos empleados una rehabilitación profesional cara y reorganizar las condiciones de trabajo. Los conflictos prolongados proyectan otras dinámicas negativas, que empeoran las condiciones psicológicas de trabajo.

Por lo general, los efectos generados por el acoso moral en las empresas se centran en disminuir la calidad del trabajo debido a las faltas justificadas o injustificadas del trabajador, la producción también baja y ocasiona problemas

con los clientes. El clima laboral se ahueca y sube el índice de siniestralidad laboral.

- *Consecuencias acerca la víctima:*

El costo para la víctima es altamente destructivo. El síntoma puede ser muy diverso. El eje principal de las consecuencias sufridas por el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo resaltado y continuo, de un sentimiento de amenaza. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. En el nivel físico, se pueden encontrar diversas manifestaciones de patología psicósomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social.

Prevención

Existen multitud de medidas que en el nivel práctico, han demostrado ser efectivas en estas situaciones, aunque en el ámbito científico todavía no hay investigaciones disponibles que lo demuestren. Estas acciones se centran en:

- Incorporar a la evaluación de riesgos psicosociales la detección del mobbing. Ajustar protocolos de prevención en la empresa y establecer canales de detección y actuación.
- Por medio de medidas organizativas, modificar el proceso de producción, aumentar la participación de los trabajadores, disminuir las demandas y ampliando las posibilidades de control de la tarea, revisar los objetivos, reconocimientos, salario adecuado y el sistema de primas, etc. Se trata, en definitiva, de eliminar la presión excesiva y evitar situaciones de estrés que, con frecuencia, suelen ocasionar este tipo de conductas.
- Prestar apoyo y atención médica y psicológica a la persona acosada, siempre, claro está, con el consentimiento del afectado y a través de profesionales.
- Establecer medidas preventivas en cuanto a los modos de conducta en la empresa, para evitar la repetición de esas situaciones. Es preciso formar a las superioridades de todos los niveles en la gestión de

conflictos y habilidades de trabajo en equipo. Además, debe fomentarse un entorno psicosocial general, adecuado, con exigencias razonables, establecer en la empresa una política preventiva para evitar que los conflictos avancen a situaciones de riesgos.

- Aplicación de medidas disciplinarias como el despido o el traslado del agresor.

Diferencia Burn out-Bullynig y Mobbing

Burn-out es traducido literalmente como "quemarse", se trata de un estado de vacío interior, de desgaste espiritual, de "infarto al alma", en donde la persona afectada no sólo ha gastado sus energías recargables, sino su sustancia ha sido atacada y dañada. Muestras de daños físicos que causan enfermedades son parte del síndrome de burn-out. Se puede presumir que cuerpo, alma y espíritu conforman una unidad.

El camino hacia "quemarse".

El síndrome de burn-out no es exclusivo de gerentes de empresas, sino que ataca directamente a deportistas de élite, así como a las profesiones de auxilio como enfermeros, maestros, médicos. Las mujeres son atacadas por el síndrome más frecuentemente que los hombres. En especial padecen del síndrome de burn-out personas altamente calificadas y comprometidas, donde los intereses profesionales predominan sobre los intereses personales. Relaciones personales o matrimoniales sufren de los efectos y terminan por romperse. Trabajo es lo más importante en la vida de los afectados. Debido a fracasos profesionales, reaccionan sensiblemente y trabajan más. Aunque este síndrome se da mayoritariamente en el ámbito laboral, cada vez más a menudo aparecen casos de burn-out en estudiantes. Los afectados suelen ser personas que se esfuerzan excesivamente en sus estudios o que se sienten "agobiados" en épocas de exámenes. Esto suele ocurrir cuando al estudiante le cuesta mucho comprender y memorizar conocimientos, y por ello, tiene que esforzarse más de lo normal. Si el síndrome se prolonga, el afectado suele abandonar los estudios y padecer.

Síntomas

Típica es la descripción de impotencia cuando, al levantarse, ya se siente cansado y apático. El trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos del trabajo, nunca se termina. Lo que anteriormente era motivo de alegría, ahora no lo es. Aún cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado.

Vistos por otras personas aparentan sensibilidad, depresión e insatisfacción. En el nivel corporal aparecen molestias múltiples como: insomnio, dolor de cabeza, mareos, dolores musculares en nuca y espalda, trastornos digestivos, infecciones acumuladas, trastornos respiratorios y circulatorios o variaciones en el peso.

Causas

El síndrome burn-out se debe a distintas causas, no necesariamente una sola, y se origina siempre en largos períodos de tiempo. Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas, no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y en la paga mal remunerada, sin embargo, en personas que laboran en amplias jornadas, pero bien remuneradas es poco común la presencia del síndrome.

Se entiende por acoso escolar el hostigamiento y maltrato verbal o físico entre escolares de forma reiterada en el tiempo. Para que ocurra debe haber un sujeto acosador, una víctima y un conflicto de fuerzas. El sujeto maltratado queda expuesto física y emocionalmente ante el sujeto maltratado.

Tipos de acoso

- Acoso escolar

El acoso escolar se divide en dos categorías:

Acoso directo: es la forma más común entre los niños. Peleas y agresiones físicas.

Acoso indirecto: suele ser más común entre las niñas y, en general, a partir de la preadolescencia. Se caracteriza por pretender el aislamiento social del individuo. Este aislamiento se consigue mediante técnicas variadas que incluyen: difundir rumores, rechazar el contacto social con la víctima, amenazar a los amigos, hacer críticas de la persona aludiendo a sus rasgos físicos, grupo social, forma de vestir, religión, raza, discapacidad, entre otros.

Por ello, el maltrato entre compañeros puede aparecer de formas muy diversas. Las más comunes son:

Verbales tales como insultos, motes, hablar mal de alguien, rumores,...

Psicológicas amenazas para lograr algo de la víctima, para ejercer poder sobre ella.

Agresiones físicas peleas, palizas, pequeñas acciones insignificantes, pero que ejercen presión sobre el individuo al hacerse de forma reiterada, pequeños hurtos...

Aislamiento social marginando, ignorando su presencia y no contando con él/ella en las actividades normales entre amigos o compañeros de clase.

Marco legal de mobbing

Cuando se planteó la idea de crear leyes sobre el mobbing, no se tenía muy claro como plantearlas, ya que formaba parte de un plan piloto, además el tema estaba muy reciente, hasta que en Europa el índice de Mobbing creció en un 45%, y se vio la necesidad de crear leyes; lastimosamente, Latinoamérica no cuenta con leyes fuertes para esto.

Legislación Internacional

Europa

El mobbing, acoso moral en el trabajo o acoso psicológico, no es una enfermedad, sino una serie de conductas inaceptables en una sociedad respetuosa de los derechos humanos, que puede causar graves daños psicológicos, físicos o profesionales. Por ello, hay que actuar cuando sólo es un problema, pues como decía el profesor Leymann, todo acoso se puede neutralizar, sólo se necesita a alguien con poder y deseos de actuar para que este finalice sin producir víctimas.

Previa a la Ley de Modernización Social, del 17 de Enero de 2002 que materializó la legislación laboral y penal contra el acoso moral en Francia, el Consejo Económico y Social elaboró un informe donde se afirmaba, que aunque en ocasiones, han sido psiquiatras, psicólogos y otros profesionales alejados del mundo de la empresa los que han mostrado el camino para concienciar, prevenir y tratar este nuevo riesgo laboral, ahora les corresponde a los actores internos de las empresas, el poner en marcha los mecanismos que impidan el desarrollo de estas prácticas de acoso laboral, ayudados por instancias reguladoras como la Ley y la fundamental tarea de los Inspectores de Trabajo. Sólo deberíamos tener que recurrir a la Justicia cuando las pruebas del delito son evidentes y la destrucción de la víctima ya se ha producido, para la reparación, la indemnización y la sanción a los agresores.

Todo el mundo está de acuerdo con que hay que actuar en los primeros estadios del acoso, en la prevención y dentro de la empresa pero, ¿cómo? Hasta ahora tenemos a tres países que han legislado en este sentido:

Suecia

Adoptó en Septiembre de 1993 un reglamento sobre el acoso moral donde declara que el empresario tiene la obligación de organizar el trabajo previniendo el acoso moral con una detección precoz, actuando sobre el "caldo" de cultivo del mobbing (prevención primaria); en caso de aparición de casos de mobbing debe adoptar medidas correctoras, apoyar y tratar a las víctimas.

•Francia

No desarrolla demasiado la política de prevención, pero sienta las bases para que cada empresa ponga en marcha los mecanismos correspondientes. Sitúa a los médicos del trabajo como ejes de la prevención; fundamentalmente, porque

en Francia estos médicos están especialmente protegidos contra las posibles represalias de sus empresarios:

- No se les puede despedir sin el visto bueno de la Inspección de Trabajo.
- Están exentos del deber de obediencia a la empresa, en lo que a sus funciones se refiere.
- Tienen que dar cuentas de sus actos a sus autoridades laborales y a los trabajadores.

Para ayudar a estos profesionales, permiten que se vayan incorporando otros técnicos a los llamados Servicios de Salud en el Trabajo, pero antes quieren elaborar un decreto que garantice su independencia profesional. Pueden proponer cambios de puesto de trabajo a la víctima y el empresario debe aceptarlos o, en caso contrario, justificar el desacuerdo ante Inspección de Trabajo. Se establecen procesos de mediación, donde puede acudir la víctima o el agresor. Son mediadores externos oficiales que, aunque no tienen competencias para imponer su criterio, su opinión es válida judicialmente en caso de no llegar a acuerdos amistosos.

•Bélgica

La Ley belga de 11 de Junio de 2002, relativa a la protección contra la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo, dispone las medidas preventivas para evitar estos comportamientos violentos; el acoso ya fue tipificado como delito desde la modificación del Código Penal de octubre de 1998, pero les faltaban unas disposiciones legales que legitimara el plan de prevención.

Se crea la persona de confianza, obligatoria en todas las empresas; esta persona puede ser un miembro del personal de la empresa o una persona exterior, aunque consideran preferible que sea un miembro de la empresa, sobre todo si el consejero de prevención es de un servicio externo, porque tendrá un mejor conocimiento de la empresa. Esta persona es designada por el empresario después de haber obtenido el acuerdo del Comité de Empresa. Dentro de sus funciones está la de ayudar al consejero de prevención en los casos de acoso moral, sexual o violencia detectada en la empresa.

Consejero en Prevención

Además de la persona de confianza, toda empresa contará con un consejero en prevención que será externo o interno, según el número de trabajadores. Este consejero debe estar especializado en los aspectos psicosociales del trabajo y no será el médico del Servicio de prevención (puede haber conflicto de rol si el médico tiene que calificar de no apto a la víctima de acoso, si detecta que existe un grave riesgo para su salud).

Es tan importante para solucionar el acoso, que los trabajadores tengan una total confianza en la persona designada, que la Ley prevé que el empresario debe obtener el acuerdo previo del Comité de Empresa y, en caso contrario tiene que buscar un consejero en prevención de un servicio externo a la

empresa; naturalmente, como en la Ley francesa, (y posiblemente en cualquiera que no quiera hacer un uso perverso de la Ley) se especifica que «para que el consejero en prevención pueda cumplir sus funciones con toda independencia frente al empresario y a los trabajadores, nos parece indispensable acordarle una protección jurídica particular que será objeto de un proyecto de Ley distinto».

Las funciones fundamentales de este consejero son:

- Colabora en el análisis y evaluación de riesgos de la empresa.
- Estudia los casos de acoso moral, sexual o violencia y propone al empresario medidas correctoras para poner fin a estas conductas.
- Si el empresario no reacciona y no corrige las deficiencias, el consejero en prevención debe llamar a la Inspección de Trabajo, incluso contra la voluntad del empresario (siempre que la víctima esté de acuerdo).

Esta Ley privilegia la solución amistosa dentro de la empresa y anima a la conciliación por medio del consejero en prevención, específicamente competente en la psicología del trabajo y la persona de confianza; si esta vía fracasa se puede ir a Inspección de Trabajo o a los Tribunales.

Servicios de prevención en España

Se considera imprescindible que los profesionales de los Servicios de Prevención tengan garantizado su independencia profesional, si queremos que hagan bien su trabajo, exigiéndoles que asuman sus responsabilidades, para no provocar una victimización secundaria a las víctimas del acoso moral en el trabajo. Pero, en nuestro país, fallan estos cimientos, por lo que no es de extrañar que seamos uno de los países europeos con peores indicadores de siniestralidad («uno de cada cinco muertos de la Unión Europea por accidente laboral dentro de la Unión Europea corresponde a España»).

Según la IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, el 70% de los empresarios incumple la Ley de Prevención de Riesgos.

Los Servicios de Prevención deberían tener un gran papel en la prevención del acoso, en sus primeros estadios, cuando sólo hay un problema, cuando todavía no hay víctimas y no se ha producido el daño. La obligación de la Ley belga de que no sea el médico del trabajo el profesional competente en este riesgo laboral, sino un experto en psicología, por los conflictos de rol que se pueden producir, puesto que los equipos deben ser multidisciplinares y, en

principio, el mobbing no es una patología, sino una serie de comportamientos hostiles que conllevan el riesgo de hacer enfermar a un trabajador.

Este experto, en estrecha colaboración con el resto del equipo, junto a los delegados de prevención, podría tener una labor fundamental en la identificación del “caldo” de cultivo del acoso y en la evaluación de los riesgos psico-sociales de los puestos de trabajo.

Otro aspecto interesante que planifican la mayoría de los países, consiste en las figuras de los mediadores, que pueden ser internos, como en Bélgica (persona de confianza), externos, como en Francia o externalización total como se contempla en el proyecto de ley de Québec que entró en vigor en el año 2004.

Quizás sea el sistema de Québec, el más práctico para controlar el acoso en las empresas, pues es investigado por la Comisión de Normas del trabajo (independiente totalmente de los empresarios) y con capacidad resolutive para representar al asalariado ante la Comisión de trabajo, la cual puede ordenar al empresario que readmita al trabajador en caso de despido, que le indemnicen por los daños sufridos e incluso que financie el tratamiento psicológico a la víctima.

Para poder actuar preventivamente sobre el acoso moral en el trabajo necesitamos una ley, o unos artículos complementarios en nuestra ley de prevención de Riesgos Laborales, que especifiquen claramente estas funciones y otorguen competencias, deberes y protección adecuada a estos profesionales, porque en caso contrario el acoso no se solucionará en sus primeros estadios y acabará el acosado en los tribunales, con la salida del trabajador de la empresa, bien por despido, o por incapacidad permanente, con lo que conlleva de daño individual para la víctima, de costes para la colectividad y con el total fracaso de las medidas preventivas.

Legislación en Costa Rica

Desgraciadamente, en países Latinoamericanos, incluyendo Costa Rica, no se cuenta con legislación concreta sobre el tema de mobbing, y aún, cuando en Costa Rica, se cuenta con el Ministerio de Trabajo como principal gestor en este tipo de situaciones, debido a la falta de leyes, no esta en la total capacidad de ejercer autoridad sobre el agresor o la organización que lo permitió.

Conclusiones

El “*mobbing*” puede afectarnos a todos. Obviamente, al poner en riesgo la salud física y psíquica de la víctima, se violenta, sin duda alguna, sus derechos laborales constitucionales, tales como el del honor y la dignidad, la integridad física y moral, su intimidad y el derecho de igualdad y a la no discriminación.

La víctima debe accionar, denunciar la situación y poner en evidencia a su agresor. Ante un caso de “*mobbing*”, necesariamente debe buscarse ayuda psicológica y legal e interiorizar que el problema no es suyo sino del “*mobber*”.

El Poder Judicial, al ser un órgano de estructuras jerárquicas verticales, no escapa de esta lacra –*si es que ya no se ha dado*–. De ahí la necesidad, de implementar cambio organizativos y reglamentarios que permita al funcionario judicial, que se encuentren sumidos en esta problemática laboral, poder accionar en contar del “*mobber*” sin temor a represalias o destituciones. Los departamentos de psicología y psiquiatría deben abrirse a este tipo de situaciones, coadyuvando a la víctima a superar su problema y a enfrentarlo.

Debe esta Institución, con carácter imperativo, como ya lo hizo con el reglamento de acoso sexual, crear una normativa que regule expresa y acertadamente el acoso moral y psicológico en el trabajo. Esperemos que esto sea posible, en un futuro cercano.

Palabras Claves

Mobbing: definición de Heinz Leymann : " El psicoterror o mobbing en la vida laboral comporta una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de manera sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de esto, es lanzado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (por lo menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (al menos durante seis meses).

Burn out: Burn-out es traducido literalmente como "quemarse", se trata de un estado de vacío interior, de desgaste espiritual, de "infarto al alma", en el que la persona afectada no sólo ha gastado sus energías recargables, sino su sustancia ha sido atacada y dañada. Muestras de daños físicos causando enfermedades son parte del síndrome de burn-out. Se puede presumir que cuerpo, alma y espíritu conforman una unidad.

Bullynig: Se entiende por acoso escolar el hostigamiento y maltrato verbal o físico entre escolares de forma reiterada en el tiempo. Para que ocurra debe haber un sujeto acosador, una víctima. El sujeto maltratado queda expuesto física y emocionalmente ante el sujeto maltratador. A medio plazo genera una serie de secuelas psicológicas, aunque estas no forman parte del diagnóstico.

Bibliografía

- Leymann h., Piñuel I. (2001). "Mobbintg, como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Ed. Sal Terrae Santander, España.
- <http://www.acoso-moral-mobbing.htm>.
- Poyatos, G. (2004). "Mobbing : Analisis multidisciplinar y estrategia legal. Ed. Bosch
- Hiriyogen, Marie-France. "Acoso moral en el trabajo: distinguir verdadero de lo falso". Ediciones Iberica.
- Romero; P. "Trabajando con el enemigo". Editorial Debolsillo.
- Piñuel, I. "Mobbing: Manual de Autoayuda". Editorial Aguilar.
- Vazquez. M. "Mobbing: como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo". Ediciones Pirámides.
- Vinyamata, E. "Guerra y Paz en el trabajo". Editorial Tirant Lo Blanch.
- Entrevista Anónima.