



Mobbing – Acoso psicológico. Nociones Básicas

Todo lo que se sabe sobre el tema de manera incuestionable

Por Marina Parés (2008)

Consideraciones previas

El *mobbing* no es una psicopatología.

El *mobbing* es una acción, una práctica continuada de violencia psicológica. Ahora bien, la persona que inicia la acción si tiene un trastorno de la personalidad, denominado psicopatía, por eso se le designa como psicópata organizacional. En cambio quien recibe la acción, la víctima, que no tiene ninguna patología previa al acoso si que puede llegar a sufrir un trastorno de la conducta a causa de la violencia recibida. A este trastorno de la conducta se le engloba dentro de las secuelas del *mobbing*.

Es acoso moral o psicológico no es solo un problema de la persona que lo sufre o de aquella que lo provoca, sino mas bien de toda la organización en su conjunto.

Definición de *mobbing*

La primera definición es del psicólogo organizacional Heinz Leymann: “Situaciones en las cuales una persona o un grupo de personas, ejercen, un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un período de tiempo largo (al menos 6 meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo” (1993).

La definición social proviene de la trabajadora social Marina Parés: “Mobbing es el acoso psicológico en el trabajo y tiene como objetivo destruir la estabilidad psicológica de un ser humano mediante el descrédito y la rumorología. Se practica acosando grupalmente de tal manera que la víctima “estigmatizada” no pueda defenderse, no pueda hablar o bien que su palabra no tenga ningún valor. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indignamente cobarde. (2005).

Formas de acoso

Las investigaciones mas recientes clasifican los casos de acoso en función del objetivo. Hay 4 tipos de acoso: **Estratégico, de Gestión, Perverso y Sancionador.**

Solamente el de tipo perverso puede ser subclasificado en vertical (ascendente y descendente) y horizontal, dado que los otros tres son siempre vertical descendente:

Descendente: de un superior a un trabajador. Este tipo tiene dos formas de manifestación:

- * Cuando el que acosa es un jefe inmediato y el objetivo es disminuir la dignidad del trabajador; se denomina “bossing” o acoso de gestión.

- * Cuando el acoso lo realiza la alta dirección de la empresa para conseguir la salida del trabajador de la misma: puede corresponder tanto al tipo estrategico como al tipo sancionador en función de la motivación.

Por otra parte, el tipo de acoso perverso puede ser además:

Ascendente: de un trabajador a un superior.

Horizontal: es el acoso entre iguales.

Para resolver una situación de acoso es imprescindible haber definido de cual de los 4 tipos de acoso se trata. La clasificación tipológica en vertical y horizontal es insuficiente a tenor de los actuales conocimientos sobre el fenómeno del mobbing.

Algunas características del agresor

Narcisista.

Mediocre profesional.

Inepto e inseguro.

Funciona por envidias y complejo de inferioridad.

No experimenta sentimientos de culpa.

Manipulador.

Irritable.

Mentiroso.

Tiene incapacidad para asumir culpas

Desarrollo del problema

Fase de seducción (instigador + víctima) Definida por MF Hirigoyen en 1999

Fase de conflicto (instigador) Definida por H Leymann en 1993

Fase de *mobbing* (instigador + camarilla) Definida por H Leymann en 1993

Fase de actuación del entorno o de estigmatización (gang de acoso + colaboradores)

Definida por H Leymann en 1993

Fase de intervención de la empresa (gang + colaboradores + empresa) Definida por H Leymann en 1993

Fase de marginación o de exclusión de la vida laboral (gang + colaboradores + empresa + cómplices + sociedad) Definida por H Leymann en 1993

Fase de recuperación (familia + empresa + sociedad) Definida por M Parés en 2005

La víctima ...

La víctima a menudo se pregunta “Por qué me pasa esto a mi?”. Es necesario que sepa que se han dado las 2 condiciones siguientes:

- * La persona es vista por el agresor como una amenaza.
- * El entorno ha de ser favorable y consentirlo.

Consecuencias del *mobbing* ...

Consecuencias individuales: El acoso moral en el trabajo va destruyendo de forma gradual la autoestima y la confianza en si mismo del trabajador afectado. Este empieza a sufrir trastornos emocionales, ansiedad, depresión, patologías psicosomáticas, conductas de aislamiento y evitación, agresividad, y también inadaptación social. La víctima de acoso ha de saber que siempre le quedarán secuelas si no recibe tratamiento adecuado.

Consecuencias organizacionales:

A corto plazo: Absentismo, menor productividad, menor calidad del trabajo, aumento de la accidentalidad laboral.

A medio plazo: Pérdida de los objetivos de la organización o de la empresa, cambios en los organos de dirección, aumento del gasto y disminución de beneficios, aumento del poder del psicópata en la organización y consolidación de una camarilla con poder fáctico.

A largo plazo: Las consecuencias serán diferentes si se trata de una organización o de una empresa. En organizaciones mantenidas con fondos públicos (es decir inacabable) las consecuencias a medio plazo se eternizan. En cambio en empresas que dependen de fondos privados la ineficacia no se puede alargar en el tiempo y en aquellos supuestos en que el poder de la

empresa sigue en manos del psicópata y de su camarilla la empresa tiende a desaparecer (suspensión de pagos, fusiones...). Un caso especial es el de la empresa familiar liderada por un psicópata organizacional, en estos casos en que el objetivo de la empresa y del líder tóxico son similares pueden alternarse en el tiempo situaciones de acoso y de no-acoso sobre el mismo trabajador.

¿Qué soluciones tenemos a nivel preventivo?

Acciones de la sociedad

- 1- Legislar sobre su existencia. España es de los pocos países europeos que no tiene una ley contra el mobbing.
- 2- Promover recursos públicos de atención a las víctimas.
- 3- Clarificar y delimitar funciones de los servicios de prevención en salud laboral.

Acciones empresariales

- 1- Tener protocolos de evaluación de la existencia de casos de mobbing.
- 2- Informar a los trabajadores de los sistemas de ayuda que tiene la empresa: servicio de prevención y de vigilancia de la salud.

- 3- Clarificar y delimitar funciones de todos los trabajadores y gestores.
- 4- Establecer protocolos de actuación delante de situaciones conflictivas (con gestores y entre compañeros ...)
- 5- Aumentar la participación de los delegados de prevención.

Acciones individuales

- 1- Información y cultura preventiva
- 2- Técnicas de reducción de la ansiedad
- 3- Entrenamiento en habilidades sociales y asertividad
- 4- Estrategias de motivación
- 5- Entrenamiento en solución de problemas
- 6- Desarrollo de estrategias de afrontamiento.

¿Qué soluciones tenemos cuando han fracasado las medidas preventivas?

Acciones empresariales

- 1- Perder el miedo a admitir su existencia.

- 2- Confiar en la actuación de los sistemas de ayuda que tiene la empresa: servicio de prevención y de vigilancia de la salud.
- 3- Volver a clarificar y delimitar funciones de todos los trabajadores y gestores.
- 4- Poner en practica los protocolos de actuación diseñados para afrontar el mobbing en el seno de la organización...
- 5- Si con todas las medidas anteriores no se consigue detener las conductas del gang de acoso será necesario confiar en técnicos ajenos a la empresa expertos en acoso para redefinir las actuaciones.

Acciones individuales de la víctima

- 1- Información y aumento del conocimiento del fenómeno del mobbing.
- 2- Técnicas de reducción de la ansiedad
- 3- Terapia de abordaje y afrontamiento del mobbing con expertos en la materia.
- 4- Poner en práctica la estrategia de afrontamiento del acoso
- 5- Dejar la demanda judicial como última instancia y solo iniciarla si ha fracasado la resolución pacífica del conflicto.
- 6- Terapia social de tratamiento de las secuelas del mobbing. Recomendamos el metodo SEDISEM de tratamiento a víctimas de acoso moral.

Esta síntesis ha sido realizada per Marina Parés al finalizar el año 2008 en base a los conocimientos (propios y ajenos) como una contribución del Servicio Europeo de Información sobre el mobbing SEDISEM en la difusión de los más actuales conocimientos científicos sobre la materia.

Marina Parés

Presidenta del SEDISEM

www.sedisem.net

Se permite la reproducción total o parcial de este artículo siempre y cuando se cite la fuente y el autor. Autor: Marina Parés. Fuente: SEDISEM. Diciembre 2008.

BIBLIOGRAFIA:

LEYMANN, H. “Mobbing.La persécution au travail”. Ed Seuil. Paris.1996.

HIRIGOYEN, MF. “L’assetjament moral a la feina. Distingir el cert del fals”. Ed. 62-Paidós. Barcelona 2001.

PARÉS SOLIVA, M. “Las Fases del Mobbing” en *Cuando el Trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing en Mexico*. PEÑA, F et al . Ed. Eon. Mexico. 2007.

PARÉS SOLIVA, M. “El lenguaje en el Mobbing” en *Cuando el Trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing en Mexico*. PEÑA, F et al . Ed. Eon. Mexico. 2007.

PARÉS SOLIVA, M. “Mobbing. Estudiando al grupo acosador desde la antropología” en *Cuando el Trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing en Mexico*. PEÑA, F et al . Ed. Eon. Mexico. 2007.

PARÉS SOLIVA, M. “Mobbing Inmobiliario: Un nuevo campo de intervención del trabajador social” en Documentos de Trabajo Social nº 40-41-42. pg 151 a 176. Ed.C.O DTS de Malaga. Malaga 2007.

PARÉS SOLIVA, M. “Conflictivitat laboral al segle XXI: El Mobbing” en *Conflictos i conflictologia* VINYAMATA CAMP, E. Ed. Uoc. Barcelona 2008.

PARÉS SOLIVA, M. “Trabajo Social y Mobbing. Un nuevo reto en la relación profesional de ayuda” en *Servicios Sociales y Política Social nº 82* Ed. Consejo General de C. O. DTS. Madrid 2008.

VOLVER