

¿Cuáles son los efectos que produce el acoso laboral en ambientes laborales?

Francisco Javier García Heredia y Selena Guillén Rodríguez

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

PLANTEAMIENTO

Actualmente en México el 44% de los profesionistas han sufrido acoso laboral, de los cuales la mitad son mujeres, mientras que el 65% ha sido testigos de este tipo de abuso en contra de algún compañero de trabajo. El 45 de acoso lo realizan los jefes y supervisores según encuestas realizadas vía internet por OCC Mundial, (2014)

Al cuestionar a los participantes sobre el origen del **acoso**, 45% afirmó que lo realizan en mayor medida sus superiores, 32% compañeros de trabajo y 23% compañeros de su área laboral. Una de las formas en las que se vive la violencia dentro del ámbito laboral es a través del acoso el cual destruye la comunicación, el compañerismo y la autoestima que tienen los empleados (as).

El acoso no se efectúa solamente con fines sexuales, sino que se ve representado con agresiones físicas, abarca también todo tipo de humillaciones, discriminación y hostigamiento, estas situaciones son capaces de alterar de diferentes formas el estilo de vida que llevan las personas cambiando de forma drástica sus actitudes, sus comportamientos y sus emociones lo que termina afectando su salud física y mental.

Quienes sufren este tipo de violencia en el trabajo deciden quedarse callados para no empeorar la situación e incluso para conservar sus empleos, lo que termina siendo muy dañino ya que cuando se está atravesando por este tipo de problemas en el lugar de trabajo lo más conveniente sería enfrentarlo desde el inicio.

La cultura de la prevención y del respeto es el punto más importante hay que tomar medidas provisionales antes de que se genere un escenario grave, pues hay muchas situaciones en que las cosas se salen de control y cuando se decide actuar al respecto ya es demasiado tarde para remediarse o decisiones difíciles que se toman como despidos o rotación de personal que generan frustración e inestabilidad para la empresa y personas involucradas.

Algunas interrogantes que se formulan y dan respuesta en este artículo en relación al acoso laboral serían las siguientes:

1. ¿Cuál es el significado del acoso laboral?
2. ¿Cuáles son los elementos del acoso laboral?
3. ¿Cuáles son las causas del acoso laboral?
4. ¿Cuáles son los actos considerados acoso laboral?
5. ¿Cuales serian las consecuencias derivadas del acoso laboral?
6. ¿Qué tipos de acoso laboral hay?
7. ¿Cuáles son las fases para reconocer un acto de acoso laboral?
8. ¿Cuál puede ser el proceso para tratar la conducta de acoso laboral?
9. ¿Cuál pudiera ser una recomendación para el tratamiento del acoso en la empresa?

ANTECEDENTES Y DEFINICIONES

El acoso laboral puede conceptualizarse como acoso moral en el trabajo, ha existido desde siempre, al contrario de lo que se piensa, no es algo novedoso que apenas comienza, es solo que ha ido cambiando la apariencia que tiene la sociedad ante este fenómeno y por eso ha acrecentado su consecuencia en las personas que lo viven dentro de los centros de trabajo,

El acoso laboral es conocido por la palabra en inglés “mobbing” que tiene su origen en el latín mobilevulgus, que significa movimiento de la gentuza, de la gente pobre y violenta, por eso se utiliza la palabra en ingles mob, que es una abreviatura de mobilevulgus, para después pasar al verbo to mob que significa atacar, agredir.

En muchas ocasiones el acoso en el ámbito laboral se entiende solo a las situaciones sexuales y no necesariamente es así, incluye otras acciones, por eso es necesario que se acceda a los términos o definiciones que se han ido desarrollándose con el paso del tiempo. A continuación se presentan los más relevantes:

El psicólogo Heinz Leymann (1996) fue de las primeras personas en estudiar el mobbing, y lo interpretaba como: “el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo”. Con esto Leymann determina a todas aquellas acciones que generan en otros algún tipo de daño psicológico o emocional, un ejemplo de esto podrían ser las burlas, los apodos que se usan por tener alguna característica física, modo de hablar, color de piel etc. En este sentido los agresores piensan que es divertido hacerlo pero, para las victimas quizás sea un fuerte

complejo que se va reforzando con cada actitud negativa y termina desencadenándose en problemas más graves.

Para la francesa Marie France Hirigoyen, (2001) quien denomina al acoso moral como: “Toda conducta abusiva (gestos, palabras, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.

En el conocimiento del mobbing, se encuentran también Cristóbal Molina Navarrete e Iñaki Piñuel (2001) ellos dieron a este término un aporte más psicológico, usando la palabra psicoterror en la vida laboral. Ésta forma es una bandera que utilizan las personas acosadoras en sus fuentes de trabajo aplicando una actitud de hostilidad hacia los trabajadores generando un miedo que por lo general terminan siendo irritables y groseros en el entorno laboral

De acuerdo con estos autores el término acoso laboral o mobbing está compuesto por muchas situaciones relacionadas con actitudes negativas que van a propiciar consecuencias psicológicas de inestabilidad para las personas que lo sufren y también para las organizaciones en las que se desarrolla. Por ello, estos autores consideran:

“El acoso laboral es una forma de violencia psicológica ejercida por empleadores, por subordinados, o entre trabajadores, en grupo o individual y “reforzado” silenciosamente por el equipo de colaboradores, que pasan a ser testigos y que por temor a convertirse a su vez en víctimas del acoso, no hacen nada por ayudar a la persona acosada”. (Elsa, 2011)

En esta parte del acoso laboral se ven involucradas varias personas, la víctima, el agresor y los testigos, éstos últimos muchas veces aunque no estén de acuerdo con este tipo de formas de tratar a la gente, solapan estas conductas cubriéndolo para que no se tomen represalias contra ellos. Esto implica, que existen cómplices que podría ayudar a evidenciar el hecho frente a las autoridades correspondientes y erradicarlo de una forma más rápida y sencilla, sin embargo no sucede nada, pues por una conducta cobarde encubren a los agresores.

El acoso laboral son todas aquellas manifestaciones de actitudes que atentan contra la dignidad de las personas, ya sean el hostigamiento, las humillaciones o la discriminación, este tipo de problemas generan en las personas que lo sufren afecciones físicas o psicológicas

Por lo que Gentile, (2009) establece:

“El mobbing se manifiesta, a través de varias formas dirigidas a la marginación del trabajador, y todos estos eventos se convierten en acoso laboral cuando se repiten por un periodo bastante amplio y cuando son atribuibles a una lógica de actuación, consistente en una verdadera estrategia

de comportamiento premeditada, dirigida a atacar víctimas precisas con la intención de destruirlas.”

La discriminación de las personas en el área laboral como se ha mencionado se realiza con la intención de que la vida de las personas afectadas termine totalmente destruida para motivarlos a que dejen de ser su competencia, todo esto se realiza de una forma estratégica, las personas acosadoras son capaces de estructurar un plan de comportamiento que los ayude a salir victoriosos, mienten, manipulan y hacen creer a las víctimas que están por encima de ellos.

Para las víctimas es difícil defenderse, no encuentran la forma, nadie les ayuda, empiezan a notar que tanto sus compañeros de trabajo como sus jefes y supervisores están en su contra, o que simplemente les dan la espalda, lo que genera incertidumbre, nostalgia, inestabilidad, estrés y otros más síntomas físicos y psicológicos que lo mejor es considerar salir de este lugar de trabajo.

ELEMENTOS DEL ACOSO LABORAL

El acoso laboral tiene como componente varios elementos que lo identifican los cuales, es necesario conocer para poder tener una mayor comprensión sobre este fenómeno. El primero de ellos es el acosador, que es la persona que actúa en contra de otra, además, por supuesto esta la víctima, quien es esa persona a la que agreden con toda la intención de destruirla.

Segundo elemento, es la conducta acosadora, que puede presentarse de manera verbal o física, pero que además tiene que ser constante y totalmente discriminatoria, dicha conducta debe generar consecuencias en la otra persona, que por lo general tiene un nivel de puesto inferior al del acosador, pero que también, puede ser un nivel superior, “La víctima es elegida por el acosador porque se ha vuelto molesta y se ha dejado seducir. El acosador ataca las partes vulnerables y más débiles de ella, donde se le pueda herir.” Hirigoyen, (2001)

En cuanto al acosador, ¿Cómo es que logra sentirse complacido al agredir y discriminar a otra persona? ¿Cuál es su objetivo? ¿Qué tipo de acciones realiza para lograr su cometido? Para dar respuesta a estas preguntas, es preciso conocer un poco más sobre el perfil del acosador, saber todo lo que le rodea y dar entonces con las causas de su comportamiento.

Cabe mencionar que el único objetivo del acosador es lograr la intimidación de la otra persona, hasta que logra dañarla de tal manera que podría inclusive conseguir la deserción de éste del lugar de trabajo por ello, el perfil del acosador, “Son personas con una desmesurada autoestima, muy seductoras, muchas veces carismáticas y con un exacerbado apetito de poder”. (Abadi, 2002)

Las características comunes de un acosador resultan ser totalmente negativas, ya que son individuos que al cometer un error busca a una persona para culpar, nunca tienen la responsabilidad por los actos que cometen equivocadamente. Es decir, pueden aparentar ser algo

que no son, se presentan ante los demás con una personalidad amable y carismática, pero en su interior solo están buscando la forma de ganarse la confianza de los demás para después manipularlos y aprovecharse de ellos, buscan solamente arruinar todo aquello que los rodea con tal de conseguir poder, son considerados mediocres profesionalmente.

Los acosadores también son personas: “resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoísta necesitada de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona.” (Hirigoyen, 2001)

De acuerdo a lo citado, una persona que tiene éxito y que es extremadamente buena en su trabajo, se convierte en una amenaza para el acosador, ya que al contar con talento, responsabilidad, ser excelente trabajador y concentrado en sus metas y objetivos, no es sencillo que caiga en el juego del acosador, es decir, no se dejan humillar o manipular, sino que continúan con su vida normalmente sin darle importancia.

Sin embargo, para el acosador al encontrarse con alguien con estas características que no puede o se le dificulta manipular, se decide a destruirlo utilizando las estrategias que ya se han mencionado con anterioridad y que representara un reto y un poder de autoridad sobre el posible acosado. Es necesario a partir de este momento que se conozca un poco sobre el perfil de la persona acosada, ya que se considera el tercer elemento del acoso laboral.

Formulemos las siguientes interrogantes Abadi, (2002):

¿Cuáles son las características más comunes que hacen a las personas más vulnerables ante el acoso? “Ser tímido, introvertido e hiperactivo, encerrado en sí mismo o tener alguna característica que los diferencie, ser altamente responsables y sobresalientes en su trabajo.”

Se puede decir que los acosados son personas casi perfectas, entonces ¿Por qué sufren de acoso laboral?, bueno, la respuesta podría ser sencilla, sufren de este problema porque son personas habilidosas que no tienen competencia, tiene grandes capacidades y pueden desarrollarse eficientemente y lo hacen sin ningún interés de meterse con los demás, por esta razón se vuelven un blanco fácil para aquellos quienes no poseen las mismas características.

“las víctimas del *mobbing* se auto señalan involuntaria e inconscientemente como dianas o blancos ante los ojos del agresor, precisamente por enfrentarse directamente al acoso, por ser valientes, honorables, transparentes, físicamente agradable a la vista de todos, un líder en potencia y por ello un peligro que percibe el agresor en potencia.” (Luna, 2003)

Un aspecto importante a considerar en la problemática del acoso laboral es la variable competitividad que se da entre los sujetos en una organización, las personas que no tienen los suficientes recursos para competir con otros compañeros en su trabajo, recurren a métodos más drásticos como lo es el hostigamiento para conseguir lo que desean, recordemos que lo que busca un acosador es destruir a esa persona responsable, talentosa, creativa y competitiva, que siente que lo pone en riesgo al grado de pensar que lo pueden despojarlo del puesto que posee.

Como se puede apreciar esto puede conllevar a un problema en las socialización e interrelación que hay entre las personas en la organización, entrando a un círculo vicioso del cual no es fácil salir, incluso muchas veces se logra el cometido y la persona acosada termina por dejar todo aquello en lo que es bueno para poder mantenerse a salvo lejos de aquellas personas que lo están agraviando y lastimando, pues llega un punto en el que es más importante conservar la salud física y mental que un puesto de trabajo.

“Las víctimas ante los ojos de su agresor se aparecen como envidiables, debido a sus características positivas, a menudo se trata de personas carismáticas que tienen grandes habilidades para las relaciones sociales, sobre todo si son inconformistas y gracias a su inteligencia y preparación.”

(Hirigoyen, 2001)

Las envidias y las agresiones que ejercen los acosadores son tan peligrosas y poderosas que en un lapso de tiempo muy corto, destruyen todas las cosas buenas por las que han luchado y se han esforzado las víctimas, decae totalmente la voluntad de los afectados por seguir sobresaliendo y esforzándose en conseguir sus metas y hasta sus propios sueños.

El cuarto elementos del acoso laboral es el comportamiento, refiriéndose a las conductas que ejerce una persona en contra de otra, pueden ser agresiones físicas, verbales o no verbales que tienen como único propósito el generar una molestia y un sufrimiento en la victima. El comportamiento es uno de los elementos más importantes del acoso, ya que en él están englobadas todas las acciones que se realizan con la mera finalidad de causar daño.

El quinto elemento que compone este fenómeno es la perseverancia de fastidiar y es que las acciones agresivas o discriminatorias tienen que ser constantes, deben darse cierto número de veces a la semana en contra de la misma persona sino, no podría ser considerado acoso laboral. Esto, de acuerdo a Leymann, (1996): “No se puede confundir el comportamiento de un jefe estricto o mal humorado, o parecer un jefe perfeccionista, tampoco con un conflicto entre los trabajadores.”

Por todo ello, para que se realice el acoso laboral forzosamente se tiene que contar con los dos sujetos ya mencionados anteriormente, con el comportamiento agresivo ejercido de parte de uno de ellos hacia el otro y también con la perseverancia o constancia de agredir. Es de suma importancia realizar diagnósticos organizacionales de clima laboral como instrumento de prevención para conocer situaciones de cómo se sienten los (as) trabajadores física, emocional y laboralmente para que al notar algún cambio significativo en sus actitudes o comportamientos se puedan tomar decisiones oportunamente.

CAUSAS DEL ACOSO LABORAL

Hay diferentes causas que podrían provocar el surgimiento del acoso laboral en las organizaciones e instituciones, en algunas se da a partir de conductas que pueden parecer juego o

broma e incluso suelen considerarse normales pero al final del día, resultan ser acciones verdaderas realizadas con toda la intención de hacer daño.

“La violencia y la agresión, que originalmente fueron mecanismos de adaptación necesarios para la supervivencia, se tornaron ahora en problemas con difícil solución, ya que son generados por diferentes factores: la educación del niño, los factores culturales, los factores de personalidad, abusos de determinadas sustancias y factores biológicos” (Abadi, 2002)

Las causas más frecuentes de acoso se originan en el estilo de vida que ha llevado el agresor, la más importante es la educación que éste recibió durante su niñez. Así que, si en su casa se vivían conductas violentas, discriminación hacia otras personas o abusos, es muy común que se repliquen los mismos patrones de conductas observables y vividas sin sentir aparente remordimiento por lo que hace a otros, es entendible que es un comportamiento normal para él.

La falta de valores que le inculquen como la discriminación hacia las demás personas por su peso, su estatura, su color de piel, religión, lugar de nacimiento, etc., son también causas que derivan para ser un acosador. Aunque parezca un juego o broma esto, para el niño son influencias para el futuro, él a través de esto construye su propio juicio de lo normal y lo anormal, para después excluir o maltratar a aquellas personas que considera diferentes.

Otra causa que deriva para ser acosador es la figura paterna que tiene una actitud controladora o exigente ya que al exigir siempre que los infantes hagan las cosas sin errores, “para ganar” o “para que sea el mejor”, crea una actitud competitiva, que aunque es buena en cierto punto, también puede resultar negativa, porque hay quienes se toman esto muy en serio y con tal de ganar/perder, no les importa destruir a los demás y pasar por encima de ellos.

Hay que considerar como causa en el fenómeno del acoso el entorno cultural en el que crecen y se desarrollan las personas, cuando existen diferencias entre su nivel de vida y el de los demás, se crea una desigualdad que termina creando rencor y odio, pues no pueden entender porqué otras personas gozan de mayores riquezas, oportunidades, mejores habilidades, ingresos e incluso, no toleran que sean más felices que ellos.

Es un hecho real que la gente que vive en una pobreza extrema, es más propenso a desarrollar tendencias violentas hacia las personas que han tenido un estilo de vida más favorecedor, puede ser este un motivo para que los acosadores busquen a personas que tienen más éxito que ellos o un nivel de desempeño más alto que el propio para desencadenar su furia.

“Por otra parte también, puede provocar presión en el trabajador, sentimientos de frustración, de ansiedad, tensión, hostilidad en el grupo de trabajo, peleas por el poder, desvío de las energías producidas y por consiguiente menor efectividad para la empresa.” (Lembo, 2002)

Si aparte de vivir violencia en su hogar, falta de valores humanos, se empieza a involucrar en grupos en donde la hostilidad y los conflictos son comunes, se le rechaza en los colegios por su condición o nivel socio económico, se le discrimina entonces, cuando sea mayor deseara que otros se sientan igual.

Ante estas circunstancias de vida opta por una reacción de “defensa”, y cuando se integra a entornos nuevos tiende a realizar conductas que atentan contra la integridad de las personas con la finalidad de ejercer poder y dominio, siendo el área laboral un lugar propicio de gestación para ello.

Consideremos lo siguiente, que el acoso laboral no siempre tiene origen en el acosador o en el acosado, en otras situaciones las empresas a través de sus procedimientos, normas, reglas, políticas e incluso el estilo de dirigir a las personas que trabajan en ella son la causa de la hostilidad, discriminación, falta de respeto a la dignidad etc.

“Las discrepancias que ocurren en este caso están relacionadas con diversos temas, como por ejemplo, las condiciones generales de trabajo, la remuneración, los conflictos de poder, la productividad del empleado, e intereses económicos personales opuestos.”

(Leymann, 1996)

Nadie quiere estar en un trabajo en el que no es tomado en cuenta, no se le respeta como persona o trabajador, no se le valora su desempeño al alcanzar metas organizacionales, no se le comunican constantemente por sus jefes acerca de los propósitos y objetivos de la empresa. Si lo citado pasara diríamos como dice Lembo, (2002) “Cuando el trabajo no ofrece oportunidades para crecer, para desarrollar la creatividad y el sentido de la realización, la persona se siente frustrada, aburrida.”

Con lo expresado en el párrafo anterior se deduce que surjan problemas por la forma de dirección que están recibiendo los subordinados, muchas veces los gerentes, jefes, supervisores o los que administran la empresa sienten que el poseer un nivel de jerarquía más alto les da el poder de dirigirse a sus empleados con un tono despectivo, denigrante, autoritario, intimidatorio, creando con ello un tipo de violencia laboral que puede conllevar al acoso o mobbing en el trabajo.

Y como cita Abadi, (2002) “No sólo la optimización debe ser tomada en cuenta por los métodos directivos, sino que a su vez debe incluirse el factor humano”. De no ser considerado la probabilidad del conflicto es inminente por un estilo de dirección autoritario e intransigente.

Para aquellos, que son responsables de efectuar acoso laboral no les preocupan los sentimientos de los demás, por lo que su objetivo es hacer que sus compañeros se sientan incapaces, tontos y que piensen que su esfuerzo y su trabajo son mediocres. Cuando se es gerente, jefe o supervisor eso es mucho más sencillo de hacer porque, ¿Qué empleado acusaría a su jefe? Muy pocos, debido a la preocupación de perder sus empleos, mismos que les ayudan a mantenerse y a cubrir sus necesidades.

En este escenario del acoso laboral algunas conductas típicas de los acosadores son: abuso de su autoridad, esconder información a los empleados, los explotan laboralmente, les dan tareas tediosas que no son mejor pagadas, sus sueldos son bajos, les cambian los horarios de trabajo, los ignoran ocasionando con ello problemas de ansiedad, angustia frustración etc. Debido a esto, es importante afrontar las situaciones para hacer que las cosas cambien en el

entorno de trabajo y personal. A continuación se verán más a fondo consecuencias del acoso laboral.

ACTOS CONSIDERADOS ACOSO LABORAL

Si ya se conoce el objetivo del acoso laboral, las causas del acoso, los tipos y las consecuencias, ahora correspondería hacer esta pregunta, *¿A qué tipo de acciones se les puede denominar acoso?*, a continuación se presenta una lista de actos establecidos como acosadores y violentos de acuerdo a Kornz y Zept, (2003):

1. Prohibirle a la persona hablar con sus compañeros
2. Ignorarlo al momento que hace una pregunta, ya sea verbal o escrita
3. Dirigirse de modo hostil o grosera
4. Realizar comentarios groseros sobre el individuo
5. Ridiculizar el aspecto físico de una persona
6. Denigrar a determinada persona frente a otra
7. Controlar y vigilar toda la actuación del personal
8. Abrir correspondencia ajena
9. Proporcionar información errónea

Estos actos mencionados son solo un ejemplo de los muchos que se pueden presentar, el acoso laboral se puede manifestar con cualquier tipo de acción denigrante, humillante, despectiva hacia otra persona teniendo siempre como objetivo acabar con la víctima sin ningún remordimiento.

En las organizaciones en ocasiones se confunde con las broma, chiste o juego entre compañeros de trabajo, por lo que suele dejarse pasar agravándose como consecuencia las diversas situaciones que se presentan en el día a día de trabajo.

“A nivel de la conducta se encuentra la comunicación no-verbal los suspiros exagerados, el encogerse de hombros, las miradas de desprecio. Y como actos de no comunicación: ignorar un saludo, no responder a una pregunta, actuar como si determinada persona no estuviera presente, dar la espalda.”
(Luna, 2003)

“Cuando los individuos con personalidad psicopática ocupan cargos de responsabilidad, la gravedad de las consecuencias de sus acciones están en relación directa con la importancia del cargo.” (Leymann, 1996)

Es responsabilidad de los que administran la empresa estar atento del ambiente laboral en el que se están desarrollando sus procesos de trabajo y los procesos de comunicación e integración de los empleados y jefes y, sobre todo que las políticas, valores, procedimientos y filosofía de trabajo se respeten por todos independientemente de su nivel jerárquico que tengan en la organización.

CONSECUENCIAS DERIVADAS DEL ACOSO LABORAL

Las consecuencias que traen a los afectados desde un punto de vista bio-psico-social es que su cuerpo experimentara frustración, ansiedad, tensión, hostilidad y baja estima en su entorno de trabajo.

“Los actos de violencia dentro del entorno laboral afectan directamente a la estabilidad de la persona, existen dos tipos: Efectos psicológicos y efectos psicosomáticos.”

(Lembo, 2002)

Los primeros efectos que ocasiona en las personas son de carácter psicológico y las enfermedades que se pueden derivar son: el estrés postraumático que tiene entre sus síntomas, dificultad para dormir o mantener el sueño, tener ataques de ira o irritabilidad, no es posible concentrarse y tiene respuestas exageradas de sobresalto, todo esto debido a las molestias que les generan otras personas. El impacto en las víctimas del acoso laboral es que no pueden dormir, no consiguen descansar y relajarse, viven en un estado de cansancio y estrés constante que no les permite vivir plenamente.

Otro efecto de carácter psicológico, es la crisis de angustia, en la cual se presentan elevación de la frecuencia cardiaca, sudoración, falta de aliento, sensación de atragantarse, náuseas, mareo o desmayo, miedo a volverse loco, miedo a morir y escalofríos o sofocaciones los cuales representan uno de los trastornos más perturbadores en los acosados. La intensidad puede ser tan alta que los acosados evitan ir a trabajar e incluso pueden terminar desertando de su trabajo.

Por lo que respecta a la sensación de angustia ésta, ocasiona malestares físicos, es por eso que se comienzan a presentar las ausencias y la deserción en los trabajos. “Desde este punto de vista, todas las agresiones o ataques a la posibilidad de comunicación entre el trabajador y el ambiente laboral afectan la esfera consciente de la personalidad de la víctima.” Gentile, (2009)

La depresión es de las enfermedades más habitual en los acosados, ya que es en el trabajo donde las personas pueden desarrollar todas sus capacidades y sus habilidades, algo que no sucede cuando se está viviendo acoso laboral. La persona comienza a pensar que es inútil, y siente que todo su trabajo está siendo despreciado lo que termina afectando su autoestima, y su desenvolvimiento no solo en el área laboral, sino en su vida plena.

Todas estas causas citadas crean una ausencia de motivación, las personas no quieren salir adelante, y muchas veces aunque tengan el interés o las ganas de continuar su vida de una forma positiva, los síntomas de dichas enfermedades los llegan a someter y a hundirse profundamente al grado de pensar que es difícil salir.

Según Piñuel y Zabala, (2001):“los trastornos de la salud física provocados por el acoso psicológico laboral se pueden agrupar en 6 grupos de efectos perniciosos: 1) efectos cognitivos e hipereacción psíquica, 2) síntomas psicosomáticos de estrés, 3) síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo, 4) síntomas de desgaste físico producido por estrés mantenido durante mucho tiempo, 5) trastornos del sueño, y 6) cansancio y debilidad.”

Otro tipo de efectos que tienen las personas, son los psico-máticos, dentro de éstos se encuentran las afecciones cardíacas y musculares que impiden a las personas víctimas de acoso laboral, ejercer sus actividades y promover su desarrollo normalmente, pues tienen molestias físicas que no les permiten realizarlas adecuadamente.

Los síntomas cardiovasculares tales como, el infarto miocardio que tiene una extrema gravedad en las personas, además; de la hipertensión arterial y las arritmias debido al pánico que le produce estar en su trabajo. El infarto miocardio es la mayor complicación psico-mática que sufren los empleados víctimas de violencia en el trabajo.

La presión alta causa desmayos, mareos y problemas que no pueden soportarse estando en el trabajo, estas señales del cuerpo no hay que dejarlas pasar demanda un pronta atención. Otro efecto psicósomático derivados del acoso laboral son los síntomas osteo-articulares las más comunes son: las contracturas en el cuello y la espalda que son contracturas musculares dolorosas para las personas que los sufren.

También, hay síntomas gastrointestinales, en el cual sufren de ulcera gástrica y gastritis. Dentro de éstos, están involucrados los síntomas urinarios, como la cistitis que se caracteriza por la inflamación de la vejiga, dándoles la necesidad de ir al baño muy a menudo. Físico: dermatológicos, cardíacos, gastrointestinales y de tipo alérgico, pérdida de cabello, migraña, dolor de estómago, taquicardia, entre muchas más.” (Landin, 2011)

Todas estas enfermedades son generadas por el comportamiento del acoso laboral en las víctimas impactando en su mente, su cuerpo y su autoestima. Esta problemática debe tomarse en cuenta y corregirse a tiempo para que no se convierta en un impedimento de éxito para las organizaciones, y que no dañe tampoco la integridad de las personas, ya que cuando se presenta el acoso laboral se comienza a procesar la inestabilidad, la baja productividad y un ambiente laboral negativo para los fines de propios de la empresa.

“En cuanto a las consecuencias del fenómeno mobbing, puede afirmarse que estas se manifiestan sobre la salud psicofísica, la vida profesional, la vida familiar, la dignidad del trabajador víctima; igualmente, sobre la organización o empresa y, en últimas, sobre toda la comunidad social (Gentile, 2009).”

A continuación es importante para este artículo revisar los diferentes comportamientos descritos como tipos de acoso laboral que se presentan comúnmente en los ambientes de trabajo.

CUATRO TIPOS DE ACOSO LABORAL

Cabe señalar que el termino acoso laboral engloba muchos comportamientos discriminatorios dentro de una organización, por eso, se han establecido diferentes tipos de acoso. A continuación se explicarn brevemente cada uno de ellos:

El primer tipo, es el acoso vertical descendente, esto quiere decir que el acoso se presenta en un nivel jerárquico de arriba hacia abajo, lo que significa que los individuos con un nivel más alto de mando ejercen el acoso en contra de las personas que están por debajo de ellos, esto

puede ser por parte de uno de los ejecutivos, gerentes, administradores o supervisores del negocio.

Este tipo de acoso tiene consecuencias más complejas que otros, ya que al ser acosado por una autoridad, la víctima se siente más expuesta, ya que su agresor es quien toma decisiones en la empresa y bien podría hacerlo renunciar definitivamente de su empleo o simplemente despedirlo si lo acusa.

El acoso perverso, este tipo de mobbing en el cual el acosador solo provoca daño a la persona por gusto, lo único que busca es la destrucción y la devastación del individuo en cuestión y demostrarse a sí mismo y a los demás que tiene un poder superior sobre el otro. En este tipo solo influye el odio del acosador hacia la otra persona puede ser por sus capacidades, por sus características físicas o simplemente porque le parece más débil.

El tipo de acoso es el estratégico que consiste básicamente en obligar a un trabajador a que renuncie y se marche con la finalidad de que la organización se ahorre un despido injustificado.

El segundo caso es el acoso horizontal que es cuando dos trabajadores se encuentran en el mismo nivel jerárquico y se pelean por obtener un ascenso o un puesto de trabajo superior, al estar en esta situación siente desesperación por ganar, por demostrar que son mejores y entonces cometen agresión contra su contendiente.

El tercero es el acoso mixto se manifiesta cuando todos los trabajadores están en contra de una sola persona, la acusan de cualquier cosa que salga mal y de cualquier problema que ocurra, aunque éste no tenga ninguna participación, puede suceder que alguna persona del grupo quiera dejar de someterlo, pero no hace gran cosa por él, puesto que todos los demás están en su contra.

“Otra característica se centra en el grado de complicidad por parte de los compañeros de la víctima, ya sea apoyando en forma tácita las conductas del o los agresores, guardando silencio para no ser nuevas víctimas de agresión o no poner en peligro su puesto de trabajo si dan a conocer los sucesos acontecidos.” (Luna, 2003).

El cuarto acoso es el ascendente, en éste al igual que en el acoso descendente, se tienen consecuencias muy graves. Pero en este caso son los superiores o jefes quienes están atravesando por esta situación de parte de uno de los subordinados, y sería poco creíble y muy difícil que el sindicato o cualquier otra persona crea que está atravesando por una complicación como ésta, no tiene ayuda de nadie y se siente completamente desorientado y solo.

Este último, tiene dos vertientes, la primera de ellas se da cuando los empleados se sienten molestos e inconformes porque se ha nombrado a alguno de sus compañeros como supervisor o jefe, esto podría definirse como envidia al ver que otra persona está creciendo en el trabajo y ha ganado un nivel más alto que el que ellos poseen. La segunda se genera cuando al jefe se la ha subido el éxito a la cabeza y comienza a ser insolente, trata a los empleados con nulo respeto y no deja de hacerlos sentir inferiores a él, se apoya de su poder para molestarlos, es entonces cuando los empleados se revelan ante esta situación.

Todos los tipos de acoso mencionados con anterioridad tienen el mismo objetivo: *destruir a la persona afectada, cada uno está enfocado en acabar con la vida laboral y personal de alguien, quizás con diferentes estrategias o para conseguir diferentes metas, pero algo que tienen en común es motivar la discriminación y la violencia es decir, provocar su destrucción.*

La plenitud del vivir saludablemente y el confort es algo que todos los seres humanos buscan tener en la vida, sentirse contentos y felices con lo que hacen y donde lo hacen, esto no debería de cambiar por ningún motivo. Erradiquemos de los centros de trabajo y de nuestro entorno las conductas que hagan sentir mal a otros y pensemos y actuemos en beneficios de todos.

FASES PARA EL RECONOCIMIENTO DEL ACOSO LABORAL

Para poder reconocer este fenómeno se tiene que analizar una serie de fases que facilitaran la interpretarse de una conducta de acoso laboral. “El mobbing es un fenómeno que afecta a la persona en el ámbito de una organización de trabajo y es considerado como una patología al interior de una estructura productiva” (Gentile, 2009). Éste se caracteriza por una serie de fases que se explican a continuación.

Primera fase es conocida como “conflicto dirigido”, es aquí donde la persona que será la víctima es elegida como tal y se comienzan a realizar los ataques y las acciones en su contra, pero no se da cuenta de esto, no percibe las molestias y pasan desapercibidas ante él. Es como una prueba, escogen a la víctima con la finalidad de conocer si es una persona susceptible o no. Esto se origina debido a algún conflicto involuntario con el agresor ocurrido en sus actividades cotidianas, a partir de esto es que el acosador tiene la voluntad de comenzar el ciclo de acoso.

Segunda fase es el inicio del acoso, el acosador sigue con las prácticas en contra del acosado, y éste empieza a percibir las, pero aun no siente ninguna enfermedad de gravedad, solamente comienza a tener incomodidad, aunque aún es leve, no hay pérdida importante de la salud, solo se hace cuestionamientos sobre el origen de estos hechos.

El acosado se pregunta que podría haber hecho para que iniciaran estos actos en su contra, ya que no es consciente de que lo han elegido a él como víctima, y mucho menos sabe porque lo harían, ya que él no ha iniciado ningún problema, ni ha tenido ninguna intención de hacer daño o molestar a los demás, solo se dedica a trabajar y hacer bien sus labores, se puede decir que el problema está en proceso creciente de madurez.

Tercera fase la víctima ya sufre alteraciones en su salud, ya que comienzan a aparecer los primeros síntomas psicosomáticos, por ejemplo, las migrañas, trastornos del sueño y memoria, presenta inseguridad y una inestabilidad emocional que son signos suficientes para darse cuenta de que se está presentando un problema.

Cuarta fase el acoso laboral es muy evidente y además público, las agresiones se dan en cualquier momento y en frente de todos, la víctima no se esfuerza, se siente decaída y enferma.

Quinta fase, las víctimas ya están sufriendo de una forma agravada los síntomas, los malestares físicos son tan graves que su salud se ve seriamente afectada.

Sexta y última fase, es el final del ciclo del acoso laboral y es llamada “exclusión del mundo laboral”, la víctima está tan afectada que decide salir de su trabajo, ya sea por renuncia voluntaria o por un despido debido a todos los traumas que le impedían desenvolverse con normalidad.

La pregunta que se formula ante estas etapas mencionadas *¿en qué momento la organización debe de actuar, para evitar el problema del acoso laboral?* Se considera que debería de ser desde la primer etapa en el conflicto dirigido, hablando y tomando decisiones probablemente enérgicas con los causantes principales del acoso laboral, y vallasé más allá, para prevenir y no reaccionar, por lo que las organizaciones deben de contar con políticas o códigos de conducta que prohíban en el trabajo la práctica del acoso o mobbing laboral.

TRATAMIENTO DEL ACOSO

Para la víctima

En la actualidad el acoso es visto ya como un problema frecuente en las organizaciones, la discriminación por género, raza, creencias religiosas, lugar de nacimiento, forma de hablar, nivel socio económico etc., están haciendo que las personas dejen de sentirse cómodas en su entorno laboral y no se desenvuelvan correctamente. Debido a ello, es importante que en cada organización se tomen medidas preventivas o correctivas dependiendo de la situación que se esté presentando.

Las formas de ayudar a salir adelante a una persona víctima del acoso según propone Abadi, (2002) está en 4 pasos.

1. Restauración del poder de la víctima
2. Reducir el aislamiento
3. Romper la sensación de indefensión
4. Contexto terapéutico

De acuerdo con el autor primero hay que restablecerle su confianza, darles la oportunidad de que se involucre, participe y tomen decisiones dentro de su trabajo y que esto le permita también desarrollarse en otros ámbitos de su vida personal..

Otro aspecto importante es que no deben ser aislados de los demás, cuando la persona está sufriendo de hostigamiento, humillaciones o cualquier otra de las formas en que se presenta el acoso laboral es indispensable que no se le aparte de las áreas que conoce, de los lugares en los

que solía sentirse liberado y confiado, debe apartarse de ese entorno la persona contaminante no la víctima.

Estas estrategias permiten romper ese sentimiento de indefensión que está experimentando la víctima y quien desea volver a ser la misma persona de antes. Cuando esto ocurre debe haber gente a su alrededor que la ayude a superar los episodios desagradables ya sean sus familiares, amigos y hasta los compañeros de trabajo con los que se tiene una buena relación ya que son una excelente conexión de estabilidad para la persona y organización.

Hay otros especialistas que establecen ciertas estrategias para auxiliar a las víctimas y terminar con su indefensión y que les permita retomar su vida normal y laboral, a continuación se explican:

La primera estrategia es denominada “Información” en ésta es en donde se explica que el acoso laboral no termina solo, debe terminarlo el acosado, es por eso que se tiene que buscar la información necesaria para que se pueda saber si en realidad se está sufriendo de acoso o no. Cuando la información recabada demuestra que sí se está viviendo una situación de acoso.

La segunda etapa que tiene por nombre “conocimiento”, es aquí cuando la víctima expresa quienes son los acosadores, la forma en la que se presenta el acoso, la duración y el origen que tiene el problema y todos los detalles sobre su afección, esto con la finalidad de que se aclare.

Al ser demostrado el acoso, la persona afectada pasa a la tercera etapa denominada la “decisión”, aquí la víctima se da cuenta de que puede elegir entre varias opciones, puede dejar su empleo y alejarse de la situación incómoda que vive, o puede quedarse en su mismo trabajo, pero con varias condiciones: por ejemplo, si el acosado decide conservar su trabajo, todas las personas involucradas deben reconocer la problemática en la que están envueltos y aprender de los errores para conseguir un mejor ambiente laboral.

En consideración a lo anterior, se tiene que acudir a una terapia que les ayude emocionalmente a recuperarse de lo que vivieron, pero principalmente, es muy importante que la empresa se vea involucrada en la situación, que ayude al término de esta y que contribuya tanto en la recuperación de los afectados como en la prevención de nuevos eventos.

La cuarta etapa que es concretamente “cuidar su salud”, es lo más importante que debe hacer una persona al estar recuperándose de una situación tan estresante y denigrante como es el acoso laboral, dedicarse a sí mismo, a hacer cosas que le gusten, que le devuelvan la confianza, la salud y la voluntad de salir adelante.

Para el acosado es también importante contar con un “sistema de apoyo”, este es el nombre usado para reconocer la quinta etapa, la cual consiste básicamente en encontrar ayuda en las personas más cercanas y queridas por la víctima, y que sea capaz de encontrar en ellos la fuerza para superar todo aquello que en su momento le hizo daño.

RECOMENDACIONES PARA EL TRATAMIENTO DEL ACOSO LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN

Es importante aclarar que todas las actividades o funciones que se requieren para el funcionamiento de una organización no son nada sencillas, es decir; hay complejidad en su funcionamiento, desarrollo y crecimiento, cada organización es diferente por lo que tiene que encontrar sus propias soluciones a sus diversas problemática u oportunidades que se les presente dentro de su vida cotidiana.

Para los asuntos que pueden derivar del acoso laboral será necesario definir políticas, procedimiento, reglas y sobre todo que hayan sido parte de un proceso fundamental de planeación estratégica, es decir; que en los enunciados de su misión, visión, valores y filosofía de trabajo estén plasmados como un asunto de prevención para un ambiente saludable y productivo en la compañía.

En cuanto a posibles soluciones para la prevención del acoso laboral se recomiendan actualmente a las empresas tres opciones: La primera, es planificar la programación de talleres, pláticas y conferencias para todo el personal con el fin, de que se entiendan los riesgos que generar una situación de violencia y la libertad de poder expresar y comunicar su sentir dentro de la organización para evitar en el corto plazo cualquier evento que perjudique el ambiente productivo y armónico del negocio

La segunda, es imponer una autoridad basada en el respeto y en los valores lo cual sería el mejor ejemplo que una empresa puede brindar a sus colaboradores, demostrar que el ambiente sano de trabajo es mucho más importante de lo que parece y que mantenerlo es tarea de todos con excelente comunicación, compañerismo y respeto, estos, representan los ingredientes para alcanzar estabilidad, armonio y altos desempeños en el trabajo.

Tercera, establecer la política de poner al alcance de todos los colaboradores un teléfono rojo para comunicarse directamente con altos ejecutivos y denunciar todos aquellos comportamientos de acoso laboral o mobbing, siguiendo un procesos de investigación del evento denunciado y tomando en su momento las medidas correctivas necesarias.

REFERENCIAS

- ARCINIEGA SILVIA, (2009). Acoso moral en las organizaciones laborales, 12 pág.
- DSM IV. Manual diagnóstico y estadístico de la Asociación Psiquiátrica Norteamericana. Masson, (1995)
- EDREIRA, MARÍA JOSÉ. *Fenomenología del acoso moral*, pág133. [http:// desastres.Org/pdf/ acopsomoral.pdf](http://desastres.Org/pdf/acopsomoral.pdf)
- GENTILE. M. (2009). Il mobbing, Problemi e casi pratici nel lavoro pubblico. Milano. Giuffrè.
- HERMAN, JUDITH, (2004). “Trauma y recuperación”. Madrid. Espasa Calpe.
- Hirigoyen, Marie-France, (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo Verdadero de lo Falso*, Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona.
- Knorz, C. , Zarpf, D y Kulla, M. (1996). On the relationships between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, 215-237.
- Lembo Norberto, Abadi Mauricio, (2002). Acoso Laboral Mobbing, 151 pág., Argentina
- Leymann, Heinz, (1996.27. Citado por Piñuel, Iñaki). Mobbing estado de la cuestión. Todo lo que siempre quiso saber y nadie explicó sobre el acoso psicológico en el trabajo, Barcelona, 2008. <http://acosolaboral.net/conceptos-mobbing-leymann/definicion-mobbing-leymann-acoso-rupalobbing.html>
- Leymann, Heinz, (1996) “Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal Moral (Mobbing) en el trabajo”, En: *European Journal of Work and organizational Psychology*, pag. 165-184.
- Luna, Manuel, (2003). “Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing). Editorial GPS Madrid, España.
- Lorenz, Konrad, (1966). “On Agressión” Ed. Harcourt Brace. San Diego, Estados Unidos de Norteamérica.
- Piñuel Zabala, Iñaki, (2001) “Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”. Editorial Sal Terrae. Bilbao España.
- Piñuel y Zabala, Iñaki “*Mobbing*, la lenta y silenciosa alternativa al despido”. En: <http://www.mobbing.nu>.
- Rodríguez, Nora, (2001). *Moobing. Vencer el acoso moral*, Planeta prácticos, Barcelona 2002
- Villegas Jesús Manuel, Teoría Penal del Mobbing, 20 páginas, Vizcaya España
- Zarpf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215–237.