



SINDICATO DE EMPLEADOS
DE COMERCIO DE
MAR DEL PLATA-ZONA ATLANTICA



SECRETARIA DE HIGIENE MEDICINA Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

ACOSO LABORAL



El **acoso laboral** o **acoso moral en el trabajo**, es conocido frecuentemente a través del término inglés **mobbing** ("asediar, acosar, acorralar en grupo").

La violencia laboral fue reconocida por la OIT en el año 1998, y es un proceso de destrucción ejercida en la mayoría de los casos en relaciones jerárquicas, del superior al inferior o entre dos o más iguales. Se aplica una especie de terror psicológico sobre la víctima. Afecta por igual a hombres y mujeres de todas las edades y puede causar el hundimiento psicológico, si no se previene a tiempo puede llegar a ser causa de despido, del abandono voluntario del trabajo y hasta llevar al suicidio.

El acoso laboral como riesgo psico-social podría ser confundido con otra manifestación patológica laboral denominada 'síndrome del trabajador quemado, o burn-out. Sin embargo no representan el mismo fenómeno, pues literalmente el burn-out significa 'estar quemado' o desgastado por características inherentes a la profesión o el trabajo, el cual genera en el trabajador una intensa demanda en el aspecto emocional. También es

confundido con el estrés y tiene paralelismos en sus manifestaciones con el acoso escolar, al que se asemeja en gran medida. En la mayoría de los casos, tanto en el acoso escolar como en el laboral, las estrategias que utilizan los acosadores o mobbers son sutiles, pues la intención es no dejar rastro o huella del acoso. Puede desembocar en enfermedad profesional, es decir, derivada del trabajo, aunque tanto autoridades como empresas se muestran muy reacias a admitir esta circunstancia como tal.

El fenómeno no es inmediato, necesita de un desarrollo lento en el que van apareciendo los síntomas de hostigamiento. Por lo general, el foco del ataque siempre se produce contra alguien cuyo rendimiento laboral es ejemplar. Por esta característica se habla de una alta incidencia del sentimiento negativo de la envidia.



Fases del Mobbing

- 1) **Fase inicial de desconcierto**: el trabajador acosado no entiende lo que ocurre, no puede creer lo que está pasando. Le niegan el saludo al llegar al trabajo, le suspenden de improviso una reunión, le dan más trabajo que el que puede realizar o le deniegan un permiso que le corresponde.
- 2) Sigue un **periodo de auto-recriminación**, pues percibe que no le hacen caso, que el jefe no le recibe o que los argumentos que expone se tergiversan para dejarlo en peor situación. Se produce una pérdida de la confianza en sí mismo, disminuyendo su autoestima, por lo que comienza a cometer errores, decae su interés por el trabajo, incumple sus obligaciones y estalla emocionalmente.
- 3) Durante o después de la etapa anterior aparece una **fase de rebeldía**, que puede oscilar entre la depresión y la rebelión, llegando incluso a la agresividad. En ocasiones, realiza una huida hacia delante y se esfuerza más en un intento desesperado de demostrar su valía a sí mismo y a los demás.
- 4) Cuando lo antes expuesto fracasa, cae en un **estado depresivo**. No olvidemos que uno de los rasgos de la persona acosada es su interés por el trabajo, por lo que sufre enormemente cuando no puede desarrollar su labor o cuando no se valora lo que está haciendo.

Perfil del acosador

- ▶ Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- ▶ Asignarle objetivos con plazos que se saben imposibles de cumplir.
- ▶ Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- ▶ Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- ▶ Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, («hasta que se aburra y se vaya»).
- ▶ Modificar sin decir nada al trabajador las responsabilidades de su puesto de trabajo.
- ▶ Tratarle de una manera discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él.
- ▶ Ignorarlo (*hacerle el vacío*) o excluirle, simulando su no presencia física («como si fuese invisible»).
- ▶ Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia.
- ▶ Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación.
- ▶ No valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima.
- ▶ Bloquear la carrera profesional, entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- ▶ Criticar sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- ▶ Controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a encontrarle faltas.
- ▶ Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- ▶ Invasión la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc.
- ▶ Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo.
- ▶ Atacar sus convicciones personales, ideología o religión.
- ▶ Encubre la propia mediocridad
- ▶ Son inseguros
- ▶ Actúan en grupos o bandas



Perfil habitual de la víctima

- ▶ Suelen ser personas con elevada ética,
- ▶ Honradez
- ▶ Rectitud
- ▶ Alto sentido de la justicia

CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS Y LABORALES

- Lento deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima.
- Proceso de desvaloración personal.
- Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento).
- Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
- Somatización del conflicto: enfermedades físicas.
- Insomnio, ansiedad, estrés, angustia, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.
- Inseguridad emocional, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- Mella en la autoestima.
- Trastorno por estrés agudo.
- Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador.

OTRAS CONSECUENCIAS:

- Agresividad y conflictividad con la familia.
- Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares.
- Retraimiento de la víctima con la familia y amigos, y abandono de los mismos cansados de la "obsesión" con el problema laboral.
- Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente a la situación, legal o psicológicamente.

El desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele significar la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa. Otras consecuencias pueden ser el traslado, o incluso el pase a situación de incapacidad permanente. La recuperación definitiva de la víctima suele durar años y, en casos extremos, no se recupera nunca la capacidad de trabajo.

- ▶ La tensión emocional aumenta el riesgo de infarto.
- ▶ Agravamiento de la diabetes.
- ▶ Reduce el interés sexual.
- ▶ Inhibe el sistema inmune.
- ▶ Estimula comportamientos poco saludables: tabaco, alcohol, anorexia.

Estrategias personales para superar el mobbing

Es muy necesario tratar de encararlo de manera decidida desde el primer momento.

El acosador requiere para su actuación de la *paralización* de la víctima. El mecanismo perverso del *mobbing* requiere y cuenta con esta parálisis. De esta manera, se aconseja al trabajador y a las organizaciones que lo apoyan:

- Tomar conciencia de la situación.
- Identificar el problema del *mobbing* como tal: formarse e informarse sobre el problema.
- Evitar a toda costa el retraso en la solución del problema.
- Documentar y registrar las agresiones de que se es objeto desde el inicio y comunicarlas a compañeros, jefes, directivos, asesores, pareja, amigos y familiares.
- Desactivarse emocionalmente: evitar reaccionar ante los ataques.
- Controlar y canalizar la ira y el resentimiento (la ira es la aliada del acosador): evitar explosiones de ira.
- Hacer frente al *mobbing*: el afrontamiento hace recular al hostigador, que es cobarde en el fondo.
- Solicitar desde el principio , la Intervención Sindical (Sindicato; Delegado/a)
- Asesoramiento psicológico especializado, y legal para defender los derechos.

BIBLIOGRAFÍA

INFORME SOBRE LAS JORNADAS SOBRE MOBBING, España, Barcelona, 28/09/ 2000.
MOBBING O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO. Román Gil Alburquerque. Economic & Jurist.
MOBBING: EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO. Iñaki Piñuel ~ Editorial Aguilar.
Dra. Elisa Urbano Psicóloga, sexóloga y Terapeuta