

Mobbing. Una realidad psicosocial en nuestras empresas

ABSTRACT

El presente artículo ofrece una visión de uno de los principales factores de riesgo de la psicología del trabajo; el Mobbin, el cual es un factor de riesgo de carácter psicosocial, presente en el ámbito laboral. Además, se analizan los retos que en el ámbito de la investigación y en el de la práctica profesional, puede ofrecer la psicología laboral, así como una serie de propuestas sobre prácticas que potencien el desarrollo de la investigación y la práctica profesional necesarias en este ámbito, cuyo futuro profesional puede ser explorado y desarrollado por el psicólogo con énfasis en psicología social.

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades, y por ello, en los estados modernos se incluye, entre las responsabilidades de los poderes públicos, el valor por la salud, la seguridad e higiene en el trabajo. Sin embargo, las estadísticas muestran que incluso en los países más modernos, ese derecho dista de estar garantizado; más aún en una sociedad como la nuestra, donde ni siquiera los derechos fundamentales los puede garantizar el Estado; es aquí, entonces, donde se hace necesario que el perfil que nos compete, pueda abordar de manera acertada este tipo de factores de riesgos laborales.

Los factores de riesgo psicosociales en el ambiente laboral, constituyen un elemento que involucra diversos aspectos y que se relacionan con eventos de diferente naturaleza, como son: el medio ambiente físico, los contaminantes biológicos y químicos, las condiciones de seguridad, así como otros eventos cuya relación se establece de una manera más evidente, como son, las condiciones extralaborales, la organización del trabajo y las características del individuo que ejecuta una tarea.

El abordaje de estos factores debe realizarse desde una perspectiva integral, que incluya factores de índole tanto fisiológico, como psicológico y social, teniendo en cuenta que el control de éstos constituye una alternativa que genera un amplio beneficio a nivel empresarial e individual.

En el presente artículo se abordará el factor de riesgo psicosocial Mobbin, que, aunque ha existido hace muchos años, es ahora con la expedición de la ley 100 de 1994 y su decreto reglamentario 1295 de 1995, que se ha logrado acercar a la realidad de nuestro contexto laboral. Igualmente, se analizarán los retos en el ámbito de la investigación y la práctica, así como una serie de propuestas sobre políticas que potencien el desarrollo de la investigación y la práctica profesional del Psicólogo, con énfasis en psicología social.

MOBBIN

Hablamos de mobbing cuando dos o más personas ejercen violencia psicológica extrema, de forma sistemática y prolongada en el tiempo (se estipula un mínimo de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Para que exista mobbing debe darse una relación asimétrica de poder. Éste no tiene porqué ser necesariamente jerárquico; puede ser, también, de experiencia adquirida, etc. Y puede ser en ambos sentidos, del "poderoso" al "débil", del "débil" al "poderoso", o entre trabajadores del mismo rango jerárquico.

Las formas de expresión más comunes son:

- Acciones contra la reputación o la dignidad.
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo.
- Manipulación de la comunicación o la información.
- Acciones de inequidad.

Las causas de la aparición del mobbing, como riesgo laboral, hay que buscarlas en:

- Factores de riesgo psicosocial, específicamente, en el entorno relacional, en el lugar de trabajo y en una inadecuada gestión de los conflictos interpersonales por parte de los superiores:

Supervisión y trato recibido

Relación con el jefe, con los subordinados y/o compañeros

Clima del grupo

Oscar Fernando Oquendo

Estudiante noveno semestre de Psicología
FUNLAM



LA COMETA
1954. Óleo sobre lienzo, 86 x 72 cms.
Enrique Grau

- Factores de riesgo por la organización del trabajo

Presiones y carga de trabajo

Sistemas y procedimientos de trabajo

Contenido de la tarea

Definición de funciones y responsabilidades

FASES DE DESARROLLO:

- Fase de aparición del conflicto: Ataques suaves
- Fase de instauración del mobbing: Se intensifican las conductas violentas o agresivas
- Fase de intervención de la empresa: Después de un periodo de tiempo, la empresa (RR.HH, etc.) interviene. Normalmente demasiado tarde.
- Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: Se llega a un diagnóstico de carácter psicopatológico que debe ser tratado. La víctima abandona la vida laboral después de sucesivas incapacidades (quizás disfrazadas de depresiones).

Favorecen la aparición del mobbing ciertas creencias de la dirección, como por ejemplo la idea de que un estilo de mando autoritario que presiona sistemáticamente a los subordinados, permite una rentabilidad máxima; también lo propician nuevas formas de trabajo que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano, lo cual genera tensión y crea así las condiciones favorables para que emerja.

El agresor acostumbra a ser un "triunfador" en el ámbito empresarial (agresivo, vivo, rápido, sin piedad hacia la víctima), mientras que al agredido se le "percibe como débil". Se observó que no se caracterizaba por ser particularmente débiles, sino al contrario, el hostigamiento comienza cuando la víctima reacciona contra el autoritarismo y no se deja avasallar, pero las circunstancias o la presión a la que están sometidos la hace convertirse en débiles.

La evolución social, empresarial y tecnológica, puede provocar mobbing cuando en una sociedad se le da mayor relevancia a los factores económicos, que a los factores humanos.

En muchos casos el mobbing aparece porque no existen canales de comunicación eficaces en la organización.

CARACTERISTICAS

El mobbing podría considerarse como una forma característica de estrés laboral, que presenta la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos.

Una característica de la situación, es la de ser un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. En esta dinámica, el presunto agresor o agresores se valen, normalmente, de algún argumento o estatuto de poder como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores.

El contenido y significación de muchos de esos comportamientos y actitudes descritos resulta de muy difícil objetivación. Esto es así porque, en esta problemática, aparecen implicadas, por un lado, las intenciones de los presuntos agresores y, por otro, la atribución que de esas intenciones, las realiza el trabajador afectado. No obstante, y a efectos de los problemas que se pueden originar, el objeto de análisis lo constituye la realidad psicológica del trabajador afectado.

Una de las particularidades de este tipo de procesos, es que el afectado perciba que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, lo que convierte a la situación en especialmente estresante. Además, el individuo interpreta las situaciones como una gran amenaza a su integridad, pues contraría algunas de sus expectativas (como la de recibir un trato equitativo) y atenta contra sus necesidades básicas, como la necesidad de afiliación (necesidad de estar asociado y de tener relaciones afectuosas con otras personas) y de estatus (necesidad de una relación con los otros, establecida y respetada).

Por otra parte, en estas ocasiones el individuo no sabe cómo afrontar estas situaciones para modificar su entorno social, ni sabe cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso. El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y en el control de la ansiedad, desencadena una patología propia del estrés, que se va cronificando y agravando progresivamente.

FORMAS DE EXPRESIÓN

De la definición anterior se deduce la existencia de dos partes enfrentadas, entre las que se puede diferenciar, por una parte, a los "hostigadores", con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras, y, por otra, al agredido, con actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio. La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo se manifiesta de muy diversas maneras, a través de distintas actitudes y comportamientos. Leyman distingue 45 comportamientos hostiles que pueden ser de distinta naturaleza, entre los que se encuentran:

- **Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado;** por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc. Uno de estos comportamientos, de gran incidencia y objeto de diversos estudios, sentencias judiciales, etc., es el acoso sexual. Se pueden dar también diversas acciones contra la reputación del afectado como trabajador.
- **Acciones contra el ejercicio de su trabajo,** encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no es necesario, de carácter monótono o repetitivo, o incluso, trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo y enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).
- Muchas de las acciones comprenden una manipulación de la **comunicación o de la información** con la persona afectada, que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación, tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas, tanto laborales, como referentes a su vida privada), como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia, etc.) ; utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros, etc.).
- Otras acciones son **situaciones de inequidad,** mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

Parece que es habitual que un individuo que padece esta situación de mobbing, sea objeto, al mismo tiempo, de varios de los tipos de hostigamiento descritos.

Por otra parte, hay que poner de manifiesto que las acciones hostiles de las que se habla, se producen usualmente en algunas organizaciones de trabajo, si bien no suelen responder a las especificaciones (acciones sistemáticas, frecuencia y duración determinada y focalización sobre una persona.) que las harían encajar dentro de la conceptualización de mobbing.

CONSECUENCIAS

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social:

Para el trabajador afectado

A nivel psíquico. La sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía.

Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada). Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías.

La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso, con suicidas.

A nivel físico podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales, hasta trastornos orgánicos.

A nivel social 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. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es.

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda, etc.), tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral.

Desde el punto de vista laboral resultarán individuos desmotivados e insatisfechos, que

encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing, sería el abandono de la organización; sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.

Para la organización de trabajo

Sobre el rendimiento: Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas, afecta el desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otra parte, se producirá un aumento del ausentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo, ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de empleo.

Sobre el clima social: Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales, etc.), que señalan el clima social en una organización de trabajo, se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.

Sobre la accidentabilidad: Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral, con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios, etc.).

Para el núcleo familiar y social

El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

Para la comunidad

Según los estudios de Leyman sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costos por el ausentismo debido a enfermedades, cotos de las pensiones de invalidez, etc.

INTERVENCIÓN

Ante este tipo de problema, el trabajador afectado siente con mayor intensidad, tal vez más que ante otro tipo de problemas, la necesidad de buscar apoyo social. El tratamiento de este tipo de problemática, en el ámbito laboral, suele recaer sobre algún compañero del afectado o sobre el psicólogo de la empresa, que debe realizar tareas de confesor, asesor u otros, procurándole ayuda (sobre todo, de carácter evaluativa y emocional) al afectado, o facilitándole medicaciones si no hay psicólogo pero sí médico (tranquilizantes, antidepresivos, etc.). No obstante, el grueso de este problema suele recaer en ámbitos extralaborales, donde generalmente suele tratarse la mayor parte del problema.

Resulta utópico pensar que una organización, por compleja y bien organizada que esté, haya previsto y solucionado todas las posibles fuentes de conflictos de todo tipo que se pueden dar. Un paso previo para que una empresa se enfrente con éxito a la resolución de conflictos, es el considerar que éstos son una circunstancia normal y no excepcional en una organización.

Existen distintos medios más o menos adecuados para evitar, prevenir y resolver problemas a nivel laboral, y la falta de existencia de una sistematización adecuada de estos medios, puede llevar a consecuencias de magnitud similar a las del fenómeno que aquí se trata.

Sería conveniente la planificación y el diseño de las relaciones sociales en la empresa, aún teniendo en cuenta que es un ámbito con un gran margen de indeterminación. Este diseño tiene que atender, no solamente a los circuitos de relaciones dependientes del trabajo, sino a las relaciones interpersonales independientes del trabajo. Así, medios como el entrenamiento de los trabajadores en relaciones interpersonales, o los sistemas de regulación de conflictos, tienen que estar dirigidos a todas las dimensiones sociales posibles en una empresa. Otro de los medios consiste en articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas, sin olvidar la consideración de la cultura de la empresa en la selección de personal.

Para intervenir en la problemática descrita, otro medio lo constituyen los servicios internos de psicología. El contar dentro de la empresa con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores desempeñado por profesionales de la psicología, puede resultar adecuado. Este tipo de servicio podría desarrollar tareas tales como: el tratamiento de problemas de carácter personal y apoyo psicológico a los trabajadores, así como el desarrollo de acciones preventivas para evitar la aparición de una problemática psicosocial. El carácter interno y permanente de estos servicios permite un mayor conocimiento y especificación del origen de las problemáticas, la realización de intervenciones continuadas y personalizadas sobre los trabajadores, y el seguimiento de las evoluciones de los mismos.

La prevención debería atender a las deficiencias del diseño del trabajo (proporcionar un trabajo con bajo nivel de estrés, alto control del trabajo, alta capacidad de decisión,

suficiente autonomía temporal, etc.), al comportamiento de los líderes (deberían desarrollar habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas del mobbing para su reconocimiento temprano), y a la protección de la posición social de la persona (desarrollando reglas claras, explícitas, escritas y públicas sobre resolución de conflictos personales, que garantice el derecho a la queja y el anonimato, y que prevea sistemas de mediación y/o arbitraje).

Retos para la investigación

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, la investigación ha atendido más a los riesgos clásicos de seguridad e higiene ocupacional, y lo ha hecho desde una perspectiva individual; sin embargo, es importante que como profesionales de la psicología del trabajo y de las organizaciones, se dediquen esfuerzos a:

- Desarrollar modelos comprensivos que inspiren a la evaluación, diagnóstico de los riesgos psicosociales y las actuaciones de prevención.
- Elaborar mapas con los riesgos psicosociales más habituales y comunes, por ocupaciones, familias, sectores. Etc.
- Facilitar la comprensión de las relaciones causales entre riesgos y consecuencias nocivas, comprendiendo también el papel de los factores de vulnerabilidad y los mecanismos que lo producen.
- Desarrollar modelos de intervención, de análisis de la dinámica social, del cambio en una organización y de las estrategias para potenciar el clima de seguridad, los sistemas de seguridad, los cambios culturales, disminuyendo las resistencias al cambio.

Retos para la profesión desde la psicología organizacional

- Realización del análisis y evaluación de riesgos, en especial los debidos a factores psicosociales y organizativos.
- Análisis de las características de los trabajadores, presentando especial atención a aquellos que incrementan su sensibilidad ante los riesgos.
- Valoración de los daños psicosociales que se produzcan.
- Diseño, planificación, ejecución y valoración de intervenciones en ámbitos psicosociales, que permitan una prevención primaria, secundaria y terciaria de los riesgos psicosociales, con un abordaje individual y colectivo.
- Elaboración de peritajes para determinar las causas de determinados daños y enfermedades, con el fin de clarificar si se trata de daños causados por factores laborales o no.
- Cooperación en la realización de auditorías, en especial en todos aquellos aspectos que están relacionados con los factores psicosociales.

Frente a las propuestas sobre experiencias que potencien el desarrollo de la investigación y la práctica profesional necesarias en este ámbito, es necesario que se realicen esfuerzos más intensos y eficaces en el desarrollo de tecnologías que pongan a disposición de los profesionales técnicas, protocolos y herramientas para facilitar su intervención, haciéndola más competente, rigurosa y eficaz. Esas tecnologías han de atender al menos los siguientes ámbitos de actuación:

- Diagnóstico de riesgos y factores que incrementan la sensibilidad ante el riesgo.
- Estrategias de intervención: planificación, ejecución y evaluación de la eficacia de las intervenciones.
- Desarrollo de conocimiento experto para elaborar informes periciales sobre valoraciones de daños y análisis de causas laborales de enfermedades o daños por riesgos psicosociales.

Para que la investigación en psicología del trabajo y de las organizaciones se desarrolle y sea más rigurosa, eficaz y socialmente relevante, es necesario introducir en el sistema una serie de mejoras, así:

- Mejorar el sistema de identificación de las necesidades y demandas de investigación, así como sus prioridades (potenciar una estrecha colaboración entre investigadores y profesionales).
- Mejorar el sistema de la producción de la investigación (excelencia y calidad).
- Mejorar el sistema de diseminación de los conocimientos obtenidos en la investigación facilitando su difusión entre los profesionales e interesados en el tema de los riesgos psicosociales.
- Mejorar el sistema de transferencia de tecnología de la universidad a la empresa.
- Mejorar las relaciones internacionales y el impacto de la investigación realizada en la universidad en la escena internacional.
- Mejorar el impacto de la investigación y sus resultados sobre la sociedad, en especial, sobre los responsables de formular y desarrollar políticas, agentes sociales, empresarios, etc.

Como puede observarse, el perfil del psicólogo social con énfasis en psicología social, se adapta perfectamente a la realidad que debe de enfrentar éste con respecto al factor de riesgo psicosocial (Mobbin), que aunque siempre ha estado presente en nuestro contexto laboral, es ahora que de alguna manera y gracias a la salud ocupacional, seguridad e higiene industrial, se puede intervenir y entender dentro del ámbito laboral colombiano.

Fuentes Bibliográficas

España, INSH. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997): III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid España.

Administradora de Riesgos Profesionales "COLPATRIA". Manejo del riesgo psicosocial. 2002.

Koompier, M., De Gier, E., Smulders, P., Draasima, D.K. (1994): Regulaciones, políticas y prácticas concernientes al estrés laboral en cinco países Europeos. Trabajo y Estrés.

Piñuel y Zabala: "Mobbin Cómo sobrevivir al acoso psicologico en el trabajo" (Ed. Sal Térrea, Santander. España).

Mobbin. Extraído el 03 de octubre del 2004 del sitio web http://www.uvigo.es/indice/index_gl.htm.

INICIO | PRESENTACIÓN | EVENTOS | SITIOS RECOMENDADOS | STAFF | CONTÁCTENOS | CORREO | FUNLAM

© 2004