

¿CUALES SON LAS CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL O MOBBING?

Adriana Ávila Cadavid

Valentina Bernal Toro

Laura Alzate ¹

Introducción

Las personas que tienen conductas irrespetuosas u agresivas en el ámbito laboral, han sido objeto de estudio de la psicología y dicho fenómeno se ha nombrado como mobbing o acoso laboral, que en los escolares se ha denominado Bullying. De allí que los estudios en psicología se hayan centrado en las conductas agresivas en este último ámbito y luego se hayan identificado las mismas conductas pero en el ámbito laboral.

El origen de este tema surge de estudios realizados en escuelas donde se presentaban discriminaciones y ataques a niños por parte de los mismos compañeros, haciendo a la idea de que el mobbing no es algo netamente de lo educativo, sino que se evidencia en muchas circunstancias de la vida, generando secuelas ya sean físicas o psicológicas en quienes lo padecen.

En este artículo, se abordarán algunas definiciones del mobbing, las causas y consecuencias, la sintomatología, los trastornos mentales y los rasgos de la personalidad. Aunque de los episodios de mobbing todavía no se encuentran muchos estudios, no se puede minimizar su importancia, pues se trata de una psicopatología emergente que está empezando a ser reconocida bajo diferentes aspectos.

¹ Estudiantes de Psicología FUNLAM

¿Qué es el mobbing o acoso laboral?

Para definir qué es el mobbing nos basaremos de definiciones ya establecidas por algunos autores, los cuales la definen de la siguiente manera:

Piñuel y Zabala (2001) lo definen como “el continuo maltrato verbal y mental que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él, con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”.

Según María Clara Peralta en su texto acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica, hace mención de que “el mobbing es una conducta hostil y sin ética y es dirigida de manera sistemática, por uno o varios individuos contra otro”.

Por otra parte, Hirigoyen entiende como acoso laboral “cualquier conducta abusiva manifestada en comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad, la integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o malestar en el clima laboral”.

¿ Cuales son las causas y consecuencias del acoso laboral?

Existen muchas causas por las que se puede dar el acoso laboral , pero las más frecuentes son los celos y la envidia que sienten los acosadores hacia sus víctimas. La víctima por lo general es envidiada por tener alguna cualidad o rasgo que los hace destacar del resto de personas que trabajan en la empresa. El acoso psicológico laboral se puede desencadenar cuando la víctima no hace parte del grupo que maneja la organización y no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo.

Hay factores ambientales en las organizaciones, que según Vartía, (1996) pueden generar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de acoso laboral, igual que factores a nivel individual, que hacen énfasis en el sujeto, como la percepción que tienen los demás, la clase social, la edad, entre otros.

Esta problemática puede traer consecuencias individuales, sociales y organizacionales.

En cuanto al entorno social y familiar, se comienzan a presentar tensiones y conflictos, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandono de sus vínculos sociales (amigos o pareja), estigmatización social, aislamiento social, inadaptación social, entre otras consecuencias.

En el ámbito Organizacional, las principales consecuencias son la disminución de productividad, compromiso y motivación, ausentismo por enfermedad, insatisfacción en el trabajo, mayor rotación del personal, ganas de dejar su puesto de trabajo, costos de producción más elevados y reducción forzada de la jornada laboral.

Además, el mobbing también puede tener consecuencias legales y económicas por parte del victimario; si es comprobada la situación, despido de la empresa, proceso psicológico para los dos y afectación en la hoja de vida para un nuevo empleo.

Las consecuencias del acoso laboral, aparte de dificultar el rendimiento laboral pueden ser muy graves ya que el objetivo del acosador es derrumbar psicológicamente a su víctima.

Por consiguiente, el acoso laboral conlleva a un daño psíquico. Provoca a quien lo padece un trastorno funcional de su existencia debido a la alteración del rendimiento, al vincular todas las implicaciones que genera las agresiones.

Psicopatología y su relación con el mobbing

Como anteriormente se ha venido mencionando, el estar expuesto a situaciones de acoso laboral conlleva a efectos que traen consecuencias personales e igualmente profesionales, debido a esto, mencionaremos la sintomatología que genera el ser víctima de acoso laboral o Mobbing.

Uno de los factores que se experimenta al ser objeto de Mobbing, es el estrés siendo un influyente en el origen y desarrollo de trastornos físicos y emocionales, Buendía

y Ramos (2001) definen el estrés laboral como “un estado de tensión nerviosa o sobre esfuerzo físico y mental que se da como consecuencia del desequilibrio de las demandas a nivel organizacional”.

Según Leymann y Gustaffson (1996), las personas que sufren de acoso laboral de manera intensa, presenta una alta probabilidad de padecer un Trastorno de Estrés Postraumático, los autores señalan que este sería el diagnóstico que mejor describe la sintomatología que presenta la mayoría de víctimas, sin embargo, algunos autores indican que, aunque la mayoría de síntomas que cumple las personas que presentan Mobbing se dé, de acuerdo a los criterios para un TEPT, es necesario tomar en cuenta otros diagnósticos tales como Trastorno Depresivo Mayor, Trastorno de Ansiedad Generalizada o un Trastorno Adaptativo ya que el Trastorno de Ansiedad Generalizada es una de las posibles alternativas que puede presentar una persona que padezca de acoso laboral.

De acuerdo a varias investigaciones, los síntomas que manifiestan las personas víctimas de acoso laboral son: problemas de sueño, dolores musculares, pérdida de concentración, irritabilidad, pérdida del interés en actividades, etc. a continuación se hará relación de algunos síntomas físicos y emocionales que desencadena el Mobbing:

Síntomas Físicos:

Problemas del sueño: Insomnio, pesadillas recurrentes, dificultades de concentración, náuseas, migraña, problemas cutáneos, pérdida del apetito, dolores estomacales, sudoración, temblores y el consumo de sustancias tales como alcohol, tabaco y alucinógenos.

Síntomas emocionales:

Ansiedad, aislamiento, pérdida de autoestima y seguridad en sí mismo, sentimiento de tristeza y depresión, ataques de pánico, irritabilidad, cambios de humor, pérdida de motivación, pensamientos acerca del suicidio, pérdida de satisfacción laboral,

conductas de evitación, afectación en áreas de la vida además de la profesional (social, familiar) y probabilidad de que se presente un TEPT u otros trastornos.

Cuando hablamos de otros trastornos, queremos manifestar que además del TEPT el acoso laboral puede desarrollar otro tipo de patologías, por lo que haremos un breve resumen de aquellos trastornos de los cuales se puede padecer en caso de vivir el acoso laboral:

- Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT)

En el caso de acoso laboral, es difícil identificar una sola situación de estrés, de acuerdo con Leymann se generan conductas repetitivas durante un largo tiempo, pero son los suficientemente intensas como para que el individuo se sienta amenazado no solo a nivel emocional sino también físico.

- Trastorno adaptativo (TA)

El manual diagnóstico DSM-IV, establece que, para hacer diagnóstico de un trastorno adaptativo, la persona debe mostrar los siguientes síntomas: 1) malestar mayor de lo esperable en respuesta a una situación estresante; 2) deterioro que sea significativo en la actividad social o laboral.

- Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG)

El TAG se caracteriza por ansiedad y preocupación excesiva sobre una amplia gama de actividades que se prolongan por más de 6 meses, generando al individuo el difícil control del estado constante de preocupación.

- Trastornos del Estado de Ánimo

Síntomas tales como la presencia de estados o sentimientos depresión, pérdida del interés o capacidad para experimentar placer, sentimientos de inutilidad o culpa, insomnio o hipersomnia, agitación o enlentecimiento psicomotor, así como la disminución de la capacidad para concentrarse, son los síntomas que describen el TDM

Como podemos observar muchas de las sintomatologías asociadas en los trastornos mencionados son las que presenta una persona que es víctima del Mobbing, el diagnóstico que se le dé a la persona debe ser establecido por profesionales capacitados en el tema, donde se requerirá la valoración de situaciones o conductas de acoso en el tiempo, basado en la intensidad, tipo y frecuencia, así como las posibles opciones para su intervención.

¿Qué estrategias utilizan los acosadores?

Para iniciar, le niegan a su víctima el derecho a expresarse o hacerse oír y el acosador impone con su autoridad lo que se puede decir, privando así, de la libre expresión.

Limitación del contacto social, el acosador ignora totalmente a la víctima y procura además, que todos lo hagan, le corta todas las fuentes de información y se le aísla físicamente de sus compañeros utilizando conductas humillantes.

De igual manera, se causa desprestigio ante los compañeros, haciendo bromas y burlas sobre la víctima, su familia, orígenes, antecedentes y entorno.

¿Cuáles personas pueden ser víctimas de acoso laboral?

Cualquier persona puede ser víctima de acoso laboral, no hay un perfil que predetermine este tipo de conductas. Las personas más vulnerables a ser víctimas de acoso laboral son: mujeres de 35 a 45 años de edad, con gran respeto por las normas sociales, preocupados por su imagen, autónomos, profesionales, apreciados por los demás, personas con un tipo de discapacidad y antigüedad en la empresa.

Estos sujetos suelen enfrentarse a la jerarquía frente al autoritarismo y normalmente no se toman las indirectas muy en serio por no sentirse ofendidos; sin embargo a medida que avanza el acoso la persona empieza a obedecer al acosador por miedo a perder su empleo.

¿Cuál es el perfil de un Acosador?

Los acosadores son personas muy inseguras, que eligen a sus víctimas porque piensan que son una amenaza para su carrera profesional o para su puesto de trabajo. Por lo general, el acosador suele ser un jefe o un superior, en otras ocasiones viene de compañeros de su mismo nivel, y solo en muy pocas ocasiones va dirigido de un subordinado o un jefe.

Los acosadores por lo general tienen características particulares como: manipuladores, cobardes, agresivos, mediocres, sin sentido de culpabilidad, incapacidad para las relaciones interpersonales, mentirosos compulsivos, envidiosos y poco empáticos.

En algunos casos se puede encontrar en los acosadores trastornos psicológicos o personalidades problemáticas. Detrás de su necesidad de control y destrucción, pueden encontrarse personalidades con rasgos paranoides, narcisistas o antisociales.

Conclusión

En conclusión, podemos decir que el acoso laboral es tan antiguo como la propia actividad laboral, aunque hoy en día es más nombrada y se ha venido manifestando e intensificando aún más a partir de la aparición de la consolidación del Derecho del Trabajo.

El mobbing no siempre afecta de la misma manera a todas las personas que lo vivencian porque depende de la personalidad del acosado, de sus habilidades y capacidades para hacer frente a la situación (recursos internos), pero de manera general, las consecuencias de esto suelen tener efectos secundarios que van de lo simple hasta lo fatal.

Finalmente, el mobbing o acoso laboral es una grave patología organizacional que debe ser conocida por los psicólogos para intervenir en forma oportuna al interior de la organización previniendo su ocurrencia, ya que cuando no se conoce el fenómeno, el diagnóstico puede ser equivocado y las manifestaciones pueden ser interpretadas de otra manera como estrés, ansiedad, depresión sin considerar los aspectos situacionales que los ocasiona.

Recomendaciones

Con base a la investigación realizada nos queda una pregunta ¿Por qué en la actualidad el tema del acoso laboral aún es poco investigado? A través de la realización del artículo, pudimos notar que hay poco material de este y en cierta parte muchas veces en los artículos encontrados la cuestión se vuelve un poco repetitiva por lo que es importante cuestionarnos acerca de esto, un tema como el acoso laboral es muy común en la actualidad y por ende, para que ya no allá mas desconocimiento de este, es importante que tanto en las universidades y en las organizaciones empresariales se hable más acerca del tema, para así evitar que mucho de estos casos terminen en mal estado, una de las recomendaciones sería que las organizaciones brinden asesoría en cuanto a los derechos que tiene cada trabajador y al igual informarles sobre la Ley 1010 de 2006 que busca prevenir, sancionar y corregir diferentes formas de agresión, al igual la empresa deberán indicar dónde y cómo pueden obtener ayuda las víctimas.

Cuando hay un caso de acoso laboral es importante que cuando se dé un diagnóstico a la persona, este sea establecido por profesionales capacitados en el tema, donde se requerirá la valoración de situaciones o conductas de acoso en el tiempo, basado en la intensidad, tipo y frecuencia, así como las posibles opciones para su intervención.

Referencias:

Observatorio permanente de riesgos psicosociales(2000). *Cuadro clínico y diagnóstico diferencial*. Pág 5-8. Tomado de: <http://www.ucm.es/data/cont/docs/183-2013-05-08-Ponencia-Julio.pdf>

Peralta, Mana Claudia. (2004). El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 111-122. Retrieved October 12, 2016. Tomado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200012&lng=en&tlng=en.

Alcides Camargo, J., & Puentes Suárez, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Diversitas*, 6(1), 51-64. Tomado de: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/diversitas/article/view/159/238>

Martínez León M, Irurtia Muñiz MJ, Camino Martínez León C (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: Patología emergente. *Universidad de Valladolid*. Tomado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/14443/1/PD-275.pdf>

Madrigal Ramírez, Edgar, & Calderón Elizondo, Jorge. (2015). Conceptualización Médico Legal del Acoso Laboral. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(2), 64-73. Retrieved October 10, 2016, Tomado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000200008&lng=en&tlng=es.

González Trijueque, David, & Delgado Marina, Sabino. (2008). Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clínica y Salud*, 19(2), 191-204. Recuperado en 12 de octubre de 2016, Tomado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742008002200003&lng=es&tlng=es.

Fuentes-Valdivieso, R. (2008). "Mobbing" o acoso psicológico laboral. *Revista De Sanidad Militar*, 62(2), 91-96. Tomado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=f8ddd6a6-cfd5-4b01-9a06-27c660b6b804%40sessionmgr120&vid=1&hid=116>

Einarsen, S., & Johan Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 22(3), 251-273. Tomado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=24320dcd-aed9-42ee-90ff-1f7850ff563d%40sessionmgr102&vid=4&hid=116>

Aguilar Cárceles, Marta ; María Morillas Fernández, Lorenzo ; David Patró Hernández, Rosa María. (2011) Victimología. Un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización. *Digitalia. Capítulo 2*. Tomado de: <https://www.digitaliapublishing.com/visor/24452>

A. Prieto-Orzanco (2005) Hostigamiento laboral (*mobbing*) y sus consecuencias para la salud. *Atención Primaria Volume 35*. Tomado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021265670570322X>

de la Torre Martí, Marta; Rodríguez Carvajal, Raquel; (2013). Psicoterapia del Acoso Psicológico en el Trabajo. Un caso clínico. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XXII Agosto-, 131-138. Tomado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281931436005>