

EL “MOBBING” O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

Amelia Pacheco Vásquez

Desde hace algunos años se viene hablando del acoso moral como un problema propio de nuestros tiempos. El fenómeno, sin embargo, no es nuevo ; lo nuevo está en la intensidad y difusión que ha alcanzado, en la mayor sensibilidad frente a los derechos que vulnera y en el mayor conocimiento de sus efectos. El número de sitios WEB dedicados al tema es considerable y los títulos de algunos artículos que ellos contienen, son reveladores: “cuando trabajar puede ser un infierno”, “la lenta y silenciosa alternativa al despido”, “acoso moral otra forma de asesinar”, etc.¹

Los países que más han tratado el tema son los europeos . En el Perú, aunque cada día es mayor el número de víctimas, todavía no ha merecido la atención de los especialistas y aún no se le da el tratamiento adecuado. Creemos que mientras no se reconozca su existencia, se estudie su dinámica, se identifique las modalidades y las consecuencias y mientras no se ayude a la víctimas actuales y potenciales a hacerle frente, esta forma de violencia seguirá minando la salud de la organización y la de sus miembros, con consecuencias graves para el individuo, la institución y la sociedad en general..

Qué es el Acoso Moral?

El acoso moral tiene diferentes acepciones. Se le entiende como “hostilidad laboral”, “psicoterror”, “intimidación en el trabajo”, “maltrato psicológico”, “violencia psíquica”, etc. Se le designa también con las palabras inglesas “mobbing” y “bossing”. Hasta ahora no existe una definición del acoso moral común a todos los países pero las definiciones elaboradas por algunos investigadores, organizaciones, entidades públicas etc., echan luz sobre sus elementos constitutivos.

El término “mobbing” fue utilizado por Konrad Lorenz para referirse al comportamiento agresivo de grupos de animales con el objetivo de echar a un intruso del territorio. El origen de la palabra describe una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o a alguien; una multitud excitada que rodea o asedia a alguien o a algo. El psicólogo alemán Heinz Leymann lo aplicó en la década del 80 para designar al acoso de todo tipo en las organizaciones, considerándolo como “un tipo de situación de comunicación hostil y no ética dirigida de manera sistemática por uno o mas individuos principalmente hacia un individuo, quien debido al mobbing es empujado a una posición desesperada e indefensa y mantenido allí por medio de constantes actividades de mobbing”. Se trataría de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma

¹ Datos tomados del sitio “WWW.assediomoral.org”

aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos. Desde entonces el término se ha generalizado.

La psiquiatra y terapeuta francesa Marie-France Hirigoyen, utiliza el término “acoso moral” para referirse a ciertas conductas de la vida cotidiana que constituyen una forma de violencia perversa, a un proceso de maltrato psicológico en que un individuo puede conseguir destruir a otro sin ningún sentimiento de culpa por parte del acosador. En el campo laboral, el acoso moral es descrito por ella como cualquier manifestación de una conducta abusiva; específicamente, como “los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo” (2002:48).

Para los brasileros, el principal objeto del mobbing es hacer el vacío a un trabajador, es decir, provocar su humillación y su alejamiento definitivo del lugar de trabajo. La humillación produce al trabajador “el sentimiento de sentirse ofendido, despreciado, rebajado, sometido, vejado, constreñido y ultrajado por otro ; le hace sentirse nadie, sin valor, inútil, disgustado, perturbado, mortificado, traicionado, con vergüenza, indignado y con rabia. La humillación causa dolor, tristeza y sufrimiento”²

La legislación sueca considera como mobbing, “ acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de estos empleados de la comunidad laboral” (AFS, 1993,17, citado por Baron, 2001).

Blanco Barea y López Parada (2001) intentan una interpretación jurídica del acoso y destacan dos elementos fundamentales: La noción de un proceso de violencia y la relación asimétrica entre dos partes , en la que una de ellas se extralimita en el ejercicio del poder. Desde la perspectiva jurídica hablan de una espiral que incluye los siguientes actos:

1. La malicia y el terror ambiental. “Se inspira a uno de los contratantes el temor racional de sufrir un mal inminente y grave”.
2. El dolo civil o transgresión del principio de la buena fe, es decir, hay una intención de dañar, de incumplir con el principio de la buena fe, con el deber de no causar daño. Se convierte así en una dolosa conducta sancionable penalmente.
3. Tortura y trato degradante. Se produce por la extralimitación en el ejercicio del poder y se caracteriza por el desprecio hacia la condición de ser humano de la víctima.
4. Fraude a la ley. El acosador se encargará de tejer una red a su alrededor que le permite, a través de todo tipo de manipulaciones, injurias y engaños, cubrir su finalidad anti jurídica de una cobertura legal refrendada por esa red social, por lo que la conducta de acoso será siempre un enorme fraude a la ley.

² Tomado del sitio: www.assediomoral.org.

5. En este punto, daña la integridad moral de la víctima, quien puede presentar alteraciones psicológicas que afectan la salud, por lo que debe exigir responsabilidad patrimonial a la administración.

Los objetivos que busca el acosador son variados, pero predomina la índole inmoral de los mismos. Puede tratarse de:

1. Obtener o consolidarse en el poder, eliminando a los que pueden significar competencia.
2. Hacer daño por pura satisfacción y porque así se siente más importante. El acosador, al aniquilar la buena reputación del otro, ante los demás y ante el propio sujeto que sufre el acoso, se coloca en una posición de superioridad.
3. Objetivos laborales, como forzar una renuncia eludiendo el procedimiento de despido o, incluso, crear un marco de fuerte competencia interna en los trabajadores para mejorar su productividad.

Factores que propician el acoso moral en las organizaciones

Por qué se produce el acoso moral en unas organizaciones y no en otras, qué factores lo promueven? Se han señalado varias características presentes en organizaciones donde se da el acoso³:

1. Deficiencias en la organización del trabajo, en la comunicación organizacional interna y en la gestión.
2. Problemas de organización prolongados
3. Cultura organizativa que aprueba el acoso moral o no lo reconoce como problema
4. Empleo inseguro
5. Deficiencia en la política de personal y ausencia de valores comunes
6. Factores individuales de diverso tipo.

Naturaleza de los medios y formas en que se lleva a cabo el acoso

Los especialistas en el tema destacan la naturaleza perversa de los medios y la multitud de formas en que el acoso es llevado a cabo. Las manifestaciones concretas de acoso pasan de 50 (Leymann, 1997); Piñuel, 1992; Hirigoyen, 1999). Estas formas de acoso se han detectado en estudios realizados sobre actividades hostiles en Europa del Norte; advirtiéndose que en otras culturas podrían utilizarse otras formas. Leymann agrupa los efectos en cuatro rubros:

- a. Acabar con la reputación personal:
 - Desacreditar a la víctima. Se suele recurrir a la calumnia, la difamación, las insinuaciones malintencionadas que ridiculizan y humillan a la víctima.

³ FACTS. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo

- Atribuirle sistemáticamente errores, despreciando o criticado su trabajo en presencia de otros compañeros o comparándolo con otro supuestamente mejor;
- Descalificar o poner en tela de juicio todo lo que la víctima dice y hace, conduciéndola progresivamente a dudar de sus propias competencias profesionales.
- Criticar aspectos de la personalidad o la vida privada de manera continua.

b. Afectar la situación laboral de la víctima

- Rebajar a la víctima asignándole trabajos sin valor o utilidad alguna, por debajo de su competencia profesional o de sus competencias habituales.
- No darle trabajo, aunque sus compañeros estén desbordados
- Desvalorizar sistemáticamente el esfuerzo o éxito profesional de la víctima o atribuirlo a otros factores o a terceros
- Evaluar su trabajo en forma inequitativa o de forma sesgada
- Ampliar o dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- Negarle acceso a los instrumentos de trabajo
- Lograr que no se le promocióne
- Empujarlo al error

c. Impedirle mantener contacto social.

- Apartarlo de los demás, instalarlo en un ambiente sin ninguna función, sin contacto alguno, sin teléfono.
- Prohibir a los colegas que le hablen
- Atribuirle problemas psicológicos, llegando a tildársele de enfermo mental.
- Aislar a la víctima, romper sus posibles alianzas , hacerle creer que todo el mundo está en su contra . La víctima suele quedarse sola, quienes presencian la agresión se muestran cobardes o indulgentes, ya que si apoyan a la víctima se convierten ellos mismos en blanco de las iras del agresor o agresores.

d. Restringir sus posibilidades de comunicarse adecuadamente.

- Rechazar la comunicación directa. El agresor evita el diálogo, se niega a oír razones y a dar explicaciones , lo que paraliza a la víctima pues no se puede defender.

Efectos del acoso moral

Las consecuencias del acoso son variadas y afectan a la víctima y a la organización. Estudios realizados entre personas que declaran haber sido víctimas, encontraron síntomas que incluyen problemas de memoria, dificultad para concentrarse, depresión, falta de iniciativa, apatía, irritabilidad, dolores en el pecho, sudoración, pesadillas, dolores de estomago, pérdida de apetito, llanto, dolor de espalda, etc. Los psicólogos destacan el hecho de que el conflicto continuo en que se ve inmersa la víctima desata una carga tan elevada de impotencia que, conduce, en gran medida, a poner en peligro la salud, llegando en casos extremos a autolesionarse. El resultado es un daño difícil de reparar en el estado de salud de la víctima (Baron, 2001). Hirigoyen menciona que este acoso no produce la muerte directa, pero si hace que el individuo pierda una parte de sí mismo. Esta autora encuentra que, a diferencia de una crisis normal que puede lograr extraer lo mejor de la persona, una situación de violencia perversa, tiende a anestesiar a la victima, la que, a partir de ese momento “sólo muestra lo peor de sí misma” (pag. 49).

Los efectos en la vida social, familiar y en las relaciones interpersonales también son considerables. Se derivan de la exclusión, del rechazo del grupo, de la sensación de haber sido traicionado por los propios compañeros, de la incomprensión de la familia terminando en el aislamiento total de la victima.

Las consecuencias también afectan a la organización pues reduce la eficacia y eficiencia de la misma por la degradación del ambiente laboral que origina y por la reducción de la productividad de los trabajadores debido a la confusión mental que genera. Afecta también la rentabilidad por el costo que supone el ausentismo y la asistencia médica. Los trabajadores llegan a sentirse mal, se reportan enfermos y faltan al trabajo. La jurisprudencia lo considera por eso como accidente de trabajo⁴.

Sujetos activos y pasivos del acoso

El acosador puede ser un jefe, un subordinado, un compañero de trabajo. No hay datos concluyentes sobre el perfil de la persona que acosa. Algunos estudiosos señalan como características que definen a los acosadores: la exagerada centralización en sí mismos, la falta de interés y empatía hacia los demás y la necesidad de aprobación y triunfo. Se trataría, por lo general, de personas necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo.

En cuanto a los sujetos pasivos de acoso moral, algunos los encuentran en los siguientes grupos: (a) personas brillantes, atractivas y algo seductoras y, por tanto envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el agresor, (b) personas vulnerables o depresivas que son el blanco fácil del agresor, (c) personas eficaces y trabajadoras que son vistas por el agresor como futuros competidores o rivales.

⁴ Diario de las Comunidades Europea, 28.3.2002

Según Irigoyen, las víctimas de acoso en el trabajo no son personas afectadas de alguna patología o particularmente débiles; en algunos casos, el acoso empieza cuando una víctima reacciona contra el autoritarismo de un superior y no se deja avasallar. Su capacidad de resistir a la autoridad, a pesar de las presiones, es lo que la señala como blanco.

El Mobbing en las instituciones de educación superior.

El mobbing se da en todo tipo de organizaciones y las instituciones universitarias no son inmunes a él; mas aún, en los últimos tiempos, su incidencia en las instituciones universitarias, públicas y privadas, parece haber incrementado. No conocemos estudios sobre cómo opera o cuáles son sus efectos en este tipo de instituciones, pero teniendo en cuenta la naturaleza de la universidad y la misión que debe asumir en este particular momento de la historia, tenemos que admitir que sus consecuencias podrían ser devastadoras.

Como se sabe, la universidad es una de las instituciones más importantes de la sociedad actual. Las funciones que cumple tienen que ver con la cultura, la ciencia, el desarrollo humano, la formación profesional, la defensa de los valores fundamentales, etc., factores que han determinado el mayor o menor progreso de los pueblos. En la actualidad, la importancia adquirida por el conocimiento como principal factor de producción y las tensiones propias de la sociedad global plantean a la universidad nuevas exigencias. Se espera que contribuya de manera eficaz al desarrollo sostenible y al mejoramiento de la sociedad en su conjunto.

Para permitirle el logro de sus objetivos, la Constitución política del país ha conferido a la institución universitaria el derecho a autogobernarse y ha consagrado dos principios fundamentales: la autonomía universitaria y la libertad académica. Aunque se espera que la universidad funcione como verdadera escuela de democracia y que se rija por los más altos valores académicos, lo cierto es que está expuesta a los vaivenes del poder. Conquistar el poder, incrementarlo y retenerlo, se ha convertido en el factor más importante de la dinámica institucional en un buen número de universidades. Muchas de ellas, sin estructuras adecuadas para la participación de los distintos estamentos, y sin un nivel adecuado de cultura académica y política en sus miembros, se han convertido en terreno fértil para la concentración del poder en pocas manos y para el mal uso del mismo.

Indagaciones parciales conducidas por la autora revelan que en la universidad se dan todas las formas de acoso que los estudiosos del tema han encontrado en otras organizaciones, pero adquieren matices específicos por la naturaleza de las funciones académicas y las peculiaridades del gobierno universitario. Las formas de acoso más mencionadas por nuestros entrevistados son las que siguen:

- Aislamiento físico. Las víctimas son, prácticamente, arrinconadas en algún lugar de campus, sin contacto con nada y con nadie. Los colegas rehuyen todo trato por temor a que recaigan sobre él las iras del acosador. En algunos casos no se atreven ni a mencionar su nombre.
- La incomunicación. No se le comunica ninguna información que pueda interesarle, no solo la referida a asuntos de la vida institucional en general, sino la relativa a becas, conferencias, seminarios, impidiéndole así tomar parte en actividades universitarias que son propias de la tarea docente. Después se invocará esto para negar la ratificación.
- Se le calumnia, difama e injuria sistemáticamente .Se instala un sistema de información en el que cualquier miembro de la institución se convierte en informante y a través del cual sólo circula lo negativo sobre la víctima.
- Se le niegan facilidades de investigación, cualquiera que sea su importancia o trascendencia, así como la posibilidad de difundir sus trabajos en las publicaciones de la institución.
- Se le niega todo reconocimiento por la labor realizada y, por el contrario, se le critica exacerbadamente, llegándose a iniciar procesos disciplinarios por insignificancias.
- Se le niega carga docente y demás funciones , así como la posibilidad de integrar algunas de las Comisiones de la Universidad, por más que tenga la experiencia o especialización requeridas.

Las prácticas que se acaban de mencionar no sólo atentan contra derechos fundamentales del profesor como el derecho al honor y la buena reputación, al libre desarrollo de la personalidad, sino que restringe el derecho a la libertad académica sin lo cual no puede haber una libre búsqueda de la verdad ni una enseñanza de calidad. Mas aún, pueden funcionar como una **self fulfilling prophesy** , es decir, como una profecía que se auto realiza. Hirigoyen afirma: “ una vez que a la víctima se la saca de sus casillas, no es extraño que se convierta en lo que pretenden convertirla”. En los últimos años hemos visto varios casos donde la persona es tildada de emocionalmente desequilibrada y después de sufrir el acoso por algún tiempo, no sorprende que empiece actuar como tal.

Algo que se ha destacado en los últimos años es el proceso de desarrollo humano y del aprendizaje de por vida que la universidad debe alentar. El desarrollo humano supone diferentes necesidades de aprendizaje que la persona debe satisfacer a lo largo de la vida. Igualmente, las cambiantes necesidades sociales y los dramáticos avances en ciencia y tecnología, obligan a todos, especialmente a los profesionales de la educación, a seguir aprendiendo. Todo esto exige la creación de un ambiente institucional adecuado que lo propicie.

No se puede esperar altos niveles de desarrollo personal, como se exigiría en un profesor universitario, si el clima organizacional es adverso, si la institución, sistemáticamente, le niega la posibilidad de satisfacer necesidades elementales como son la necesidad de pertenecer, de auto estima, de aceptación. Como decía Maslow, la gente tiende a oscilar entre el afán de crecimiento y el de seguridad. Sólo se arriesgará si se siente segura. Si el ambiente que lo rodea es hostil y si no encuentra el mas mínimo apoyo, será difícil que se aventure a nuevos proyectos y búsquedas académicas. Mas aún, si no le reconocen su trabajo, si descalifican sus opiniones, si ridiculizan su posición, si le niegan facilidades para investigar o publicar, difícilmente el profesor se sentirá motivado para perseverar y dar lo mejor de sí.

La experiencia nos indica que el acoso en la Universidad puede venir de colegas del mismo rango o nivel, que compiten por reconocimiento o prestigio, o en situaciones críticas cuando la competencia por una promoción o por ciertas ventajas es más intensa. Pero la peor forma de acoso, y la mas frecuente, se da cuando un superior jerárquico aplasta con su poder a un subordinado. Es bastante conocido que el abuso de poder ha existido siempre, pero no se ha analizado suficientemente lo que ocurre cuando eso se da en la Universidad y cuando los abusos de quien detenta el poder bloquean el trabajo académico, entorpecen la creación intelectual, interfieren en la libre búsqueda de la verdad. El acoso no sólo puede destruir a sus víctimas sino que, al hacerlo a ojos y vista de los demás, buscando su complicidad, afecta la cultura organizacional instituyendo un estilo de gobierno pernicioso en el que autoridades y funcionarios llegan a ver como normal utilizar la mentira y el miedo para dirigir, pudiendo destruir a profesores y empleados con tal de alcanzar sus objetivos.

Resumiendo, las consecuencias del mobbing en la Universidad van mucho mas lejos que en cualquier otra organización. No sólo afecta la dignidad, la salud física, mental y emocional de los profesores, sino que impide a la institución el cumplimiento de sus fines, con grave daño para la cultura, la ciencia y la sociedad en general pues tiende a deteriorar el clima institucional haciéndolo inadecuado para el trabajo académico responsable. Mas aún, crea condicionamientos difíciles de superar en los profesores; los domestica, los reduce a un rol pasivo, sin disposición ni capacidad para el juicio crítico, lo que significa condenarlos a la mediocridad.

Referencias

Ausfelder, Trude. Mobbing. El acoso moral en el trabajo. Prevención, síntomas y soluciones. Editorial Océano, Barcelona, 2002.

Baron Duque, Miguel. "Mobbing: Tatamiento de urgencia multidisciplinar". Asociación Andaluza contra el Acoso Moral en el Trabajo. http://es.geocities.com/asacamt/doc/trat_urg_multi_mbd/

Baron Duque, Miguel. La Espiral del Mobbing. Acoso Moral en el Trabajo. <http://www.lexconsultor.com/boletin/articulos/0026.htm>.

Blanco Barea, José y Javier Lopez Parada. "La Espiral Jurídica del Mobbing: Interpretación jurídica del acoso para un cambio social. Lex Consultor. Com. <http://www.lexconsultor.com/boletin/articulos/0035.htm>

Bara García: Acoso moral, en
<http://www.msc.es/insalud/hospitales/sanjorge/pr/Acoso.htm>

Hirigoyen, Marie France. « El acoso moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana », en

http://www.estado-de-derecho.com/D.infor%20medicos/acoso_mora-l.htm

Hirigoyen, Marie France. El Acoso Moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Paidós, Buenos Aires, 1999.

http://mobbingopinion.bpweb.net/article_175.html

Leymann, Heinz: Mobbing: La persecution au travail. Paris : Seuil, 1996.

<http://www.leyman.se/English/frame.htm>

Tunnermann, Carlos: “La Educación Superior de América Latina y el Caribe en su contexto económico, político y social”, en Hacia una Nueva educación superior, editado por CRESALC/UNESCO, Caracas, Venezuela, 1997.

Lima, Diciembre, 2003