

# **Relaciones Entre El Mobbing y La Salud: Programa de Prevención y Promoción en la Organización**

¿Qué relación hay entre el Acoso Laboral y la salud?

*Leidy Constanza Ríos Valencia*

## **Introducción**

El presente artículo está orientado hacia la búsqueda de antecedentes bibliográficos que permitan precisar la problemática del mobbing o acoso psicológico laboral, para encontrar la relación que puede existir entre éste y la salud de las personas. Teniendo como premisa la referencia de previos estudios que han evidenciado el incremento de dicha problemática principalmente en diversas organizaciones de Europa, lo cual ha alarmado a profesionales de la salud, en especial a Psicólogos y Psiquiatras.

Partiendo de lo anterior, y mediante la conceptualización de la problemática del Acoso Laboral se realizará igualmente una propuesta metodológica en términos de los programas de Prevención y Promoción utilizados frecuentemente en la dinámica y el área de la salud. Para ello, es

necesario iniciar con unas primeras propuestas teóricas que permitan ampliar la comprensión y el conocimiento del tema, y que a la vez posibiliten alternativas que conlleven a la identificación de la problemática en las Organizaciones. Como segunda medida, se parte de la premisa de que el conocimiento, el abordaje y la identificación del problema van a facilitar una posible propuesta que integre programas de Prevención y Promoción encaminados a prevenir las consecuencias que trae el Mobbing en las personas víctimas, y tener de igual forma la posibilidad de generar acciones de cambio, es decir, de modificaciones en el estilo de relaciones que se establecen dentro de una organización, pues, desde la psicología de la salud estos programas están orientados a adecuar los servicios de la salud a las necesidades de quienes lo requieran (Morales, C.F.1999).

Ahora bien, mediante la identificación de factores de riesgo que ocasionan estilos de vida o de relaciones interpersonales conflictivas en las áreas de trabajo, se pretende prevenir posibles enfermedades profesionales en el trabajo; y en esta medida el programa de promoción favorecerá el fomento de hábitos saludables y /o factores protectores de la salud en los ámbitos laborales de la región local.

### **Objetivo General**

- ❖ Encontrar las relaciones estudiadas entre mobbing y salud que permitan implementar un programa de Prevención y Promoción en la organización.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar la influencia del *mobbing* en la salud, de acuerdo a los estudios e investigaciones realizadas.
  
- Establecer las relaciones que se han encontrado como antecedentes entre el *mobbing* y la salud.
  
- Evidenciar empíricamente el Acoso Psicológico en el contexto inmediato, mediante un estudio de caso que permita evidenciar y contextualizar la propuesta teórica.

### **Justificación**

La temática que se pretende manejar en el desarrollo del artículo requiere necesariamente de la base teórica de dos de las áreas de acción de la Psicología, es decir, la temática del *Mobbing*, es una propuesta que se hace desde la Psicología Organizacional, además de ello, el estudio del presente escrito requiere realizar la argumentación de un tema netamente organizacional con una problemática que puede ser evidenciable en aspectos más específicos como lo es la salud de las personas, y aquí se incluye el otro campo de

intervención, es decir, el segmento que le corresponde a la Psicología de la salud.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que la psicología como disciplina científica tiene como objeto de estudio la conducta, tratando de encontrar y desarrollar conceptos explicativos al respecto, independientemente del contexto de acción. Ante tal situación, autores como Dunnette y Kirchner plantean que *“la gama de conductas humanas estudiadas por los psicólogos en la industria es tan amplia como la estudiada por otros psicólogos”* (Dunnette, Kirchner. 1979). Estudios o intervenciones que se enfocan en el análisis y evaluación del comportamiento de las personas y el desempeño en sus funciones, así como sus interrelaciones dentro de una organización.

Respecto al mobbing, los estudios que se han realizado alrededor de dicho fenómeno evidencian un aumento en las cifras de la población laboral afectada, tales indicadores son descritos tras los resultados de las diferentes investigaciones que han evidenciado tal problemática, entre los cuales se pueden además realizar comparaciones de cifras por año de investigación del fenómeno. De esta manera se deben tener en cuenta los aportes que hizo inicialmente el psicólogo alemán Heinz Leyman, quien dio cuenta de este tipo de fenómenos en ámbitos laborales mediante datos que demostraban la incidencia de esta problemática; sin embargo, estudios posteriores realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1998 (Unión sindical de Madrid, 2002), (Góngora y Martín, 2002), demuestran un incremento en las cifras de las víctimas de tal hostigamiento laboral, aumento que en relación a lo

encontrado por Leyman en su momento da cuenta de un 5% de casos respecto al 3.5% de la población laboral diagnosticado inicialmente. Un año más tarde dicha organización da cuenta de un incremento que suma el 7%, asimismo, en el año 2000 la OIT publicó la "Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de trabajo en la Unión Europea", en la cual se concluía que un 9% de los trabajadores europeos habían sido víctimas de acoso psicológico en el trabajo, porcentaje equivalente a 13 millones de personas (Góngora y Martín, 2002), estos autores, afirman además que, en España el porcentaje se sitúa en un 5%, lo que le trae como consecuencia a la sociedad y a la nación como tal, una baja en la economía de 90 millones de Euros, por invalidez profesional. A ello, se añade también un estudio realizado por la Universidad de Alcalá de Henares en tal país, el cual sitúa en 11.4% las cifras de las víctimas. En cuanto a la población por género que se ve más afectada, un comité económico y social Francés del 21 de abril de 2001, considera que son las mujeres las que resultan en gran medida más afectadas que la población masculina, premisa que es apoyada por la Dra. Francesa Hirigoyen (1999), quien plantea que esta problemática afecta a un 70% de las mujeres en comparación con un 30% de hombres. Ante esto cabe destacar, que dichos datos atañen a mujeres pertenecientes a minorías raciales o con orientación sexual diferente, en condición de embarazo o con alguna discapacidad. Sin embargo, el profesor Piñuel (2001), plantea el predominio de hombres como víctimas del acoso psicológico laboral, por tanto se podría señalar que éste es un problema que afecta a la comunidad laboral indistintamente del género o situación del contexto particular.

Por consiguiente, resulta fundamental abordar el tema del Acoso Laboral puesto que es un fenómeno que afecta la integridad de los seres humanos en determinado momento y además, es pertinente aportar estrategias que pueden resultar útiles para atender las consecuencias de dicha problemática que sobreviene con una gama de conflictos.

Las consecuencias del mobbing pueden ser diversas, pudiendo afectar a áreas significativas de la vida de la persona afectada, como la económica, la familiar, la social más general y la mental. Ya que el acoso laboral puede dar lugar a formas clínicas definidas, en las cuales el estrés, la ansiedad y la depresión se constituyen en ejes esenciales de incidencia en la salud (Alario, 2003).

En el ámbito psicológico, el mobbing puede generar diversos cuadros, siendo la ansiedad el más relevante. El miedo, acentuado y permanente, consecuencia de un sentimiento de amenaza. Se da irritabilidad, hiperactivación, somatizaciones por tensión emocional (jaquecas, dolores de cuello y espalda, etc.), evitación activa de situaciones perturbadoras o presumiblemente amenazantes, pesadillas, problemas de atención, concentración y rendimiento (González de Rivera, 2002).

### *Importancia de las Estrategias de intervención*

Es importante tener en cuenta que pese a la fuerza y el peso que ha ganado el área de recursos humanos en las diferentes organizaciones, no se le ha dado la importancia necesaria al factor humano, ni mucho, menos a su dimensión psicológica, una muestra de ello, se evidencia en diversos estudios

(Góngora Yerro J.J, Martín M. y Rivas Bacaicoa M.L.) que han encontrado que empresarios, jefes y /o superiores atacan a las personas (empleados) afectando sus dimensiones físicas y psicológicas de manera indiscriminada, lo que ha sido diagnosticado como *mobbing*; de esta manera y tal como se ha venido planteando, cifras publicadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) acerca de un estudio realizado en Europa sobre condiciones de trabajo en la Unión Europea, demuestran que un 9% de empleados europeos han sido víctimas de *mobbing*, es decir un total de 13 millones de personas; y en España el porcentaje está en el 5% del total de la muestra.

Las anteriores cantidades o cifras son pertinentes para encontrar la relevancia del presente escrito, ya que son estudios realizados en Europa pero pueden tomarse como supuestos que permitan estrategias de prevención en nuestro contexto. Teniendo en cuenta que la industria y el comercio se encuentran en constante cambio y transformación, cambios tendientes a la globalización, y como consecuencia de ello, las dificultades y/o problemáticas que se presentan en tales contextos en los ámbitos laborales, como es el caso del *mobbing*, tienen la posibilidad de llegar a otros contextos culturales inmersos en tal situación de consumo e incremento de la economía y la industria a nivel mundial (Landy, 2005). En este sentido, la entrada y aplicación rigurosa de la prevención de riesgos laborales obliga a las empresas a identificar y evaluar los riesgos de origen psicosocial, por consiguiente, el abordaje del fenómeno del Acoso Psicológico en los lugares de trabajo debe iniciarse desde la identificación y posterior evaluación de tales riesgos de carácter psicosocial que se presentan en el contexto organizacional, para de

esta manera lograr articular e instalar medidas preventivas oportunas (Sánchez, C, A) y (prevención-laboral). Con tales ejes de Diagnóstico se facilita la localización y control del mobbing en la empresa, siendo este el primer beneficio para la población de la organización; puesto que, las consecuencias negativas no sólo las padecen las personas afectadas, sino también las empresas en general.

Por tanto, el interés del artículo se centra esencialmente en aportar referencias y propuestas teóricas para hacer un acercamiento al tema y por ende contextualizarlo de tal manera que pueda resultar útil y pertinente a nivel académico y social.

Para ello, las estrategias de Prevención deben realizarse como anteriormente se describió, desde la identificación de los riesgos psicosociales, esto, elaborado desde el programa de Salud Ocupacional, el cual de acuerdo a las definiciones planteadas por las entidades de Salud y Riesgos Profesionales, debe promover, proteger, mantener y prevenir a los trabajadores de los riesgos que tiene en el medio donde trabaja, disminuyendo los que sean posibles o se detecten como de mayor incidencia y además, evaluar aquellos que no sean fácilmente eliminables, para implementar en este sentido medidas preventivas al respecto. La gestión sobre la prevención debe dirigirse a la mejora de la calidad de vida laboral, a la vez que se garantice y se defienda la dignidad de las personas en su entorno laboral. Teniendo en cuenta que la gestión de mejora, acompañamiento e intervención debe estar dirigida por el área o departamento de Gestión humana o Recursos humanos de la organización, el



cual debe estar ante los empleados como la puerta y el puente entre estos y los altos mandos de la empresa (De la Coleta, 1991), en tanto, que, un fenómeno que se convierte en un problema con amplias consecuencias negativas para la vida de las personas, afecta además la rentabilidad y la eficacia económica, por el alejamiento e incluso abandono de labores, la reducción de la productividad de las personas y sumado a ello, la indemnización a los empleados que terminan despedidos.

En general, se trata de mejorar las relaciones interpersonales del entorno laboral, basado en mínimos valores éticos que favorezcan un adecuado ambiente laboral. Además, podría ser efectivo, facilitar espacios en el departamento de Recursos Humanos para expresar las quejas de violencia y maltrato para poder implementar investigaciones que aseguren a los empleados que sus quejas serán escuchadas y analizadas, y que los procedimientos que se aplicaran en la toma de decisiones serán justos y equitativos (LÓPEZ, 2005), (IBAÑEZ, 2006).

### **Metodología**

Palabras Claves: Mobbing (acoso psicológico laboral), Victimario-Acosador, Víctima, Organización, Entorno Laboral, Salud, Programas de Prevención y Promoción (Salud Ocupacional).

### **Desarrollo Conceptual**

## ***Qué se entiende por Organización***

Hasta este momento se ha abordado el estudio de la organización a partir de la psicología organizacional, los procesos que allí se desarrollan y las situaciones que se generan a partir de la particularidad de este contexto, y las relaciones que se dan entre las personas que pertenecen a ella. Por esto, es fundamental definir también lo que es una organización, para lo cual, se retoma lo planteado por Guest (1962), citado por Dunnette y Kirchner, *la Organización es un grupo grande de personas comprometidas en actividades dependientes, que tienen un propósito determinado. De igual manera, se puede precisar que una organización está estructurada como entidad legal, donde los sujetos y sus instancias físicas que la conforman están reunidos determinadamente para alcanzar una meta común, asimismo, “la tarea se lleva a cabo basándose en el cálculo y la razón, lo que la distingue de la formación espontánea de las acciones”* (Dunnette, Kirchner, 1979). Por consiguiente, se podría plantear que en las organizaciones se maneja un objetivo común basado en obtener beneficios en términos por ejemplo de producción y venta de bienes y servicios.

En este sentido, es importante mencionar la importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas, pues desde siempre y más aún en la actualidad la mayor parte de la población adulta dedica gran parte de su tiempo a actividades relacionadas con lo laboral, es decir, a trabajar, al respecto Frank J. Landy y Jeffrey M. Conte suponen que “el trabajo es la actividad humana a la que se dedica mayor tiempo y energía. Sólo por esta

razón, debe asumirse que el trabajo es importante para las personas” (Idem. 2005, Pág.3). Por ello, el trabajo es una característica determinante de la manera en que las personas valoran y aprecian su posición dentro y para la sociedad y en los diferentes grupos que la componen, como por ejemplo la familia.

Ahora bien, cabe resaltar que este campo como el de la psicología Organizacional son complejos y crecientes campos de estudio, por lo que se debe tener en cuenta que para este artículo resulta un poco amplio e imposible abarcar a profundidad cada uno de sus aspectos, y por esta razón se hace una revisión teórica, una descripción a partir de investigaciones, planteamientos teóricos y problemas actuales referentes a este aspecto y/ o campo de acción.

### ***Acerca del Mobbing***

El término *Mobbing* es originario de la lengua Inglesa, del verbo *to mob* que traduce *acosar* o *asaltar*, interpretándose como *acoso u hostigamiento* (López y Vásquez. 2005) El concepto se definió como acoso psicológico o moral en el trabajo hacia la década de los años ochenta, a partir de investigaciones realizadas sobre dicho proceso por el psicólogo Sueco Heinz Leymann, proceso al que él llamó “*Psicoterror*”, y definió al Mobbing como “El encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: “el objetivo”, sin embargo, Leymann (1996) afirma

que estos comportamientos deben repetirse en el tiempo para lograr constituirse como un proceso propio de mobbing y dejar de ser sólo una acción hostil.

Entre los diversos estudios y definiciones que se han realizado sobre el mobbing, están los postulados de Marie France Hirigoyen, psiquiatra Francesa reconocida por sus profundizaciones en el tema del Acoso Psicológico y quien además, lo define como *“cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente, 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”* (Hirigoyen, M.F. 2001).

En España el profesor Iñaki Piñuel y Zabala de la Universidad de Alcalá escribió el libro “Mobbing” en el cual describe la violencia psicológica en el trabajo como *“el deliberado y continuado maltrato moral y verbal que recibe un trabajador hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente el propio jefe), que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización”* (Piñuel y Zabala, I. 2001).

En esta secuencia de ideas y tras la breve descripción de algunas definiciones y afirmaciones sobre lo que es el *mobbing*, se derivan ciertas coincidencias conceptuales en lo que respecta al fin último de un proceso de

carácter violento que dificulta las tareas y labores de los empleados de una organización; coincidencias en cuanto a la intención u objetivo que moviliza al agresor o acosador a efectuar su daño sobre la víctima; pues tal y como lo plantean M<sup>a</sup>. A. López y Paula Vázquez R. en su texto “Mobbing” es diferente que algún compañero de trabajo conteste mal o con agresividad a otro, porque ha pasado por un mal momento o un mal día, al que lo hace porque su único objetivo está en causar molestias y acabar con la autoestima y la dignidad de una persona.

Entre las definiciones se encuentra también en común la repetición de la agresión, pues como lo confirma Leymann (1996) la prolongación en el tiempo de los abusos es la que confirma que se está tratando de un proceso consumado de mobbing.

Esta anotación resulta útil y fundamental para determinar cuándo realmente se trata de un acoso psicológico o moral en los ámbitos laborales. Además de ello, la jerarquía es una herramienta fundamental que facilita la ejecución del mobbing, ya que para un empleado es completamente insidioso y al mismo tiempo es un proceso de angustia que lo afecta en todas las áreas de su vida, cuando éste es recibido de sus jefes en los cuales está inscrita la imagen de autoridad, poder y mando sobre los movimientos empresariales y los mismos empleados.

La organización europea ha dado una propia definición a tal fenómeno, movilizadas por el incremento de estos casos en la Unión Europea, definición que se deriva de las ya existentes: *“el mobbing es un comportamiento negativo*

*entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto por parte de una o más personas, con el objetivo y/ o el efecto de hacerle el vacío”.*

Los acosadores llevan a cabo este control y destrucción de las personas para regularizar una serie de impulsos que se relacionan frecuentemente con celos y envidia sobre cualidades personales que posee la víctima, como por ejemplo, su inteligencia, o su “brillantez personal”, (Góngora, 2002) por otro lado, estas características de destrucción a la reputación de una persona suelen producirse porque tenga rasgos diferentes en lo corresponde al color de piel o a alguna característica física en particular que lo haga diferente al resto del grupo. En este sentido, las diferentes conceptualizaciones que se han realizado al respecto coinciden en que se trata de un tipo de agresión “extremadamente sutil en cuanto perversa”, pues se trata de una conducta premeditada que se ejecuta con un objetivo claro y concreto: la anulación de la víctima.

El profesor González de Rivera y Revuelta señala la existencia de individuos que manifiestan una ausencia de algún tipo de interés o aprecio por lo excelente, lo cual puede dar origen a alguna patología, a la que el autor denomina como “mediocridad inoperante activa”, donde el individuo afectado presenta grandes deseos de notoriedad, ejecutando actividades que no son útiles, es decir, inoperantes, generando trabajo inútil que impone a los demás, destruyendo y afectando el tiempo de la víctima e introduciendo todo tipo de controles y obstáculos encaminados a dificultar las actividades creativas propias de la persona.

Entre las características de la víctima algunos estudios indican que las personas con riesgo pueden ser diversas, es decir, son diferentes, en apariencia, inteligencia, comportamiento, actitudes y valores con relación al grupo de pertenencia, y su presencia puede constituir un peligro, una amenaza o un cuestionamiento de las características, símbolos y creencias que dan homogeneidad al mismo grupo (González de Rivera, 2000). Esa amenaza muchas veces no es real, aunque suele propiciar la aparición de la presión grupal hacia el sujeto en cuestión.

En lo que alude al perfil de los sujetos presionados o de riesgo, González de Rivera (2000), distingue tres grupos: los envidiables, los vulnerables y los amenazantes. Los envidiables integrarían un grupo de personas brillantes, atractivas que, por estas mismas y poco unánimes características, serían vistos como peligrosos o amenazantes por los mismos líderes del grupo, que se sentirían cuestionados por su presencia. Los vulnerables poseerían alguna deficiencia o peculiaridad que pudiera representar un objetivo para los ataques, o bien ser personas depresivas, gente dependiente, necesitada de aprobación o de afecto, con déficits sociales notorios, fácilmente manipulables y que serían los más proclives al derrumbe personal. Por último, los amenazantes, estarían representados por individuos trabajadores, activos, eficaces, cuya conducta pondría en evidencia el orden dado o intentarían reformarlo o sustituirlo.

Hasta el momento es muy poca la regulación legal que se ha implementado frente al acoso en el trabajo. Solo en Suecia y Francia existe normatividad respectiva. En Suecia se cuenta con una norma de 1993 que desarrolla una ley de prevención de riesgos laborales y en Francia existe la ley de modernización social como delito al acoso moral en el trabajo, se establecen allí penas de multa y privación de la libertad. En España por su parte no hay regulación particular, se cuenta con la ley de prevención de riesgos laborales, donde se evalúan las condiciones de trabajo y su influencia en la seguridad y salud del empleado.

Sin dejar de lado una afirmación realizada por Leyman donde asegura que “el lugar de trabajo es el único campo de batalla donde las personas se pueden matar unas a otras sin correr el riesgo de ser enjuiciadas”. Tal afirmación puede ser evidenciada en los resultados de las estadísticas de los estudios realizados en Suecia donde se encontró que de un 10% a un 15% de los suicidios ha sido provocado por situaciones de acoso laboral (Góngora, 2002). Ahora bien, la reiteración de estas conductas de acoso en el trabajo puede generar alteraciones en la salud, si se tiene en cuenta la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre la salud, la cual la define como el “bienestar físico, psíquico y social, y no solo ausencia de enfermedad...”.

En este momento, es importante diferenciar el mobbing de las situaciones de estrés y conflicto que pueden generarse en diferentes momentos a lo largo de la jornada laboral de todo trabajador como lo es por ejemplo el síndrome Burnout.



El mobbing se diferencia así de otros tipos de fenómenos como el “Burnout”, en cuanto a la relación del trabajador con los clientes o usuarios de la empresa en la que trabaja y la presión que sufre por el trato con éstos. Teniendo en cuenta que el principal objeto del mobbing “hacerle el vacío al trabajador”, es decir provocar su humillación y definitivo alejamiento del lugar de trabajo y en esto se diferencia también del llamado “acoso sexual”, que no persigue tal fin. Por tanto, el mobbing incluye en su definición aspectos que difieren sistemáticamente del Burnout, en cuanto a: El origen: en el Mobbing, se da a partir del comportamiento activo de algún sujeto, y se distingue como conducta por comisión, es decir, se presenta persecución y desprecio. En este caso la víctima es elegida. Llevando a cabo este tipo de acoso, se busca finalmente como ya se ha planteado, el aniquilamiento laboral y personal; por lo que la afectación es individual, evidenciándose en una desmotivación inicialmente personal y luego laboral.

Por su parte en el Burnout o caso del desgaste profesional, hay un comportamiento pasivo por parte de la institución, aparece por la falta de..., y se conoce como conducta por omisión, la víctima no es designada con anterioridad. En esta situación no se persigue una finalidad, sino que por el contrario, ocurre por condiciones laborales, y varios integrantes de la organización, profesionales o trabajadores pueden resultar afectados. A diferencia del mobbing, en el Burnout el tiempo convertirá en víctima a la persona o (s) que tengan mayores dificultades para convivir en tal contexto (HERRANZ, 2005). Por consiguiente, el objetivo último de los dos fenómenos

es significativamente diferente, en el acoso es mediante una posición activa y conciente destruir psicológicamente a la persona, mientras que el Burnout surge a partir de ciertas características laborales, y por esto los afectados pueden ser varias personas que estén incluidos en iguales condiciones de trabajo.

### El mobbing como riesgo psicosocial

El mobbing se encuentra dentro del grupo de los llamados riesgos psicosociales que son los que menor tratamiento legislativo han tenido hasta ahora en nuestro ordenamiento jurídico descrito en la ley 100, incluso menor que los riesgos ergonómicos.

Tradicionalmente, los riesgos de seguridad han sido los que empezaron marcando la pauta de la legislación de prevención de riesgos laborales y hoy en día siguen abarcando la mayor parte de las acciones de todos los agentes de la prevención. En la Inspección de Trabajo se calcula como media que solo una de cada diez actuaciones está relacionada con riesgos que no sean de seguridad. La seguridad también es la materia más preponderante con diferencia en la acción de los servicios técnicos de seguridad y salud de las Comunidades Autónomas. Es la materia que más condiciona las cifras de siniestralidad laboral, cuya reducción se ha convertido en el principal objetivo de todas las administraciones públicas, y es además la materia que cuenta con más especialistas en activo. Le sigue en este rango la higiene industrial que ha actualizado y ampliado enormemente su regulación legal en los últimos 15

años. La ergonomía ya cuenta con algunos especialistas, todavía escasos, y con algunas normas particulares de aplicación. Sin embargo, la psicología sólo cuenta con algunas breves menciones en el artículo 36.5 del Estatuto de los Trabajadores y el Art. 15.1.d) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en lo relativo al ritmo de trabajo y trabajo monótono.

De acuerdo con los informes que se realizan en el ámbito de acción de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo estos riesgos serían el elevado ritmo de trabajo, el ritmo de trabajo determinado en función de las demandas sociales, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la violencia física en el trabajo, el acoso moral y la victimización en el lugar de trabajo, el acoso sexual en el trabajo y el trabajo monótono.

Dentro de los elementos que se han encontrado, constituyen el Acoso Psicológico se pueden destacar los siguientes (Unión sindical de Madrid):

- Asimetría de las partes:

La parte acosadora tiene más recursos al tener más apoyos dentro de la organización, o una posición superior a la del acosado.

- Intención de dañar:

El acoso es siempre una situación provocada intencionadamente y premeditada. El autor del acoso quiere dañar y la víctima, convirtiendo esta situación altamente estresante para el sujeto.

En ocasiones puede ser absolutamente sutil, pero sin embargo, no deja de ser menos intenso o dañino para la víctima

- Producción del daño:

Se centra en la esfera de los derechos de la personalidad más esenciales: la propia salud, la integridad moral, la dignidad, la intimidad, el honor, etc. Se pretende desequilibrar psicológicamente a la víctima.

- El carácter deliberado, complejo, continuado, predeterminado y sistemático:

Es una sucesión de actos encaminados a un fin, la intencionalidad no se evidencia en ninguno de los actos integrantes de la conducta y sólo es detectable mediante el análisis global de la misma.

Comportamientos que se presentan en el Acoso Psicológico:

Tratar deliberadamente y de forma constante a la víctima destruyendo su integridad psicológica. Entre los que se encuentran:

- Ataques verbales: insultos, burlas, amenazas, críticas injustificadas, ridiculización.
- Desacreditación profesional: sobrecarga de trabajo, asignar tareas rutinarias que no coinciden con sus capacidades, asignar objetivos o proyectos inalcanzables, retener o manipular información crucial, presionar para inducir al error, bloqueo de iniciativas, impedir utilización de medios adecuados, no reconocer su trabajo.

- Aislamiento social: limitar el movimiento en el entorno de trabajo, no escuchar, aislamiento físico, dificultar la comunicación con otros.
- Ataques personales: descalificaciones, burlas, menosprecio, falsos rumores, calumnias, rechazo, humillaciones.
- Violencia física: gritos, empujones, amenazas físicas, invasión de la vida privada, no tener en cuenta problemas físicos o de salud que pueda presentar.

Efectos en las víctimas:

Para cualquier persona que sufra ataque mediante dichos comportamientos, va a sufrir en su salud consecuencias a corto y a largo plazo (HERRANZ, 2005) y (Unión Sindical de Madrid):

- Salud física: trastornos del sueño, desajustes del sistema nervioso autónomo, dolores, cansancio, debilidad, fatiga crónica, síntomas psicósomáticos del estrés, pérdidas de memoria, irritabilidad, dificultades para la concentración.
- Efectos psicológicos: síndrome de estrés postraumático, crisis nerviosa, intentos de suicidio, cambios en la personalidad, obsesiones, depresión, aislamiento social, síndrome de estrés por coacción continuada, síndrome de fatiga crónica.

- Efectos en las relaciones interpersonales y vida social de las víctimas:  
se deterioran las relaciones con los compañeros de trabajo, con la pareja, aislamiento y dificultades en la esfera social y familiar.
- Y finalmente: el Desempleo.

Ahora bien, las estrategias de intervención deben estar encaminadas a evitar la presencia de conflictos en los lugares de trabajo, evitando así la estigmatización y la diferencia marcada de roles o de funciones entre pares, implementando herramientas sólidas que permitan regular y sancionar las dificultades interpersonales (Unión sindical de Madrid). Teniendo como programa de integración e inducción a personal nuevo mecanismos de una agradable acogida, presentación e incursión al contexto laboral (González, 2005), involucrándolos en la cultura de la empresa. Asimismo, se debe atender a las deficiencias del puesto de trabajo, proporcionando niveles bajos de estrés, disminuyendo así, el control objetivo sobre la ejecución de las tareas y proporcionando altos niveles de autonomía y capacidad de decisión.

El estilo de dirección de la empresa debe tener en cuenta la participación activa de las personas y el bienestar de éstas, formando y capacitando a los líderes, para tener un acceso a la población desde la participación de quienes están directamente inmersos en el contexto, reconociendo conflictos, conociendo los síntomas del mobbing, y detectándolos tempranamente. Resaltando el derecho a la importancia de la posición de las personas que lo sufren, desarrollando reglas claras y explícitas, de tal manera que se garantice el derecho a la “queja” o anuncio de la situación (SÁNCHEZ, Cabaco Antonio) para ello, es fundamental la formación del personal sobre lo que es en

realidad el Mobbing, sus manifestaciones- conductas, síntomas- consecuencias y formas de sanción y control sobre el mismo, estipulando tal fenómeno como parte fundamental del reglamento interno de la organización, teniendo en cuenta la actividad o sector de la empresa, las reformas legislativas y la magnitud de riesgos que posea.

En conclusión y de acuerdo a la opinión de la psiquiatra Hirigoyen entre las consecuencias específicas de los empleados sometidos el acoso, se encuentran síntomas similares al estrés, los cuales son evidenciados en cansancio físico, dificultades del sueño, migrañas, dificultades digestivas, entre otras. Sin embargo, si dentro de la intervención en un caso de Acoso en el trabajo se aísla a la víctima del contexto que produce estas consecuencias en la salud, éstas pueden tener solución, es decir, mejora en el estado de salud; aunque es importante tener en cuenta que el impacto de los síntomas depende del control que tenga la persona sobre la percepción de las situaciones, el apoyo social en el entorno laboral y extralaboral y la autonomía para afrontar y recibir ayuda para encontrar mejora a la situación. Sin embargo, si las situaciones continúan presentes y el tipo de afrontamiento de la víctima esta siendo afectado por las percepciones y distorsiones ocasionadas, puede presentarse ideas suicidas, siendo éste la consecuencia más grave del fenómeno del mobbing (Hirigoyen, 2001).

En términos generales, se puede plantear que la salud del individuo puede encontrarse altamente afectada como consecuencia de una experiencia de acoso psicológico en el trabajo, pues este problema puede distorsionar las interacciones que se establece con otras personas e interferir además, en la

vida normal y productiva de la persona. Así, se puede deducir de los planteamientos de los autores que la salud de los individuos se ve más afectada cuando no se cuenta con un apoyo a nivel afectivo, el cual debe ser recibido desde el ámbito profesional, familiar y social.

De igual forma, a nivel social las personas víctimas de acoso laboral pueden ser susceptibles e hipersensibles en el ámbito social, en cuanto a críticas, juicios de valor, rechazo, actitudes de desconfianza, aislamiento, evitación, agresividad, manifestaciones que conllevan a una inadaptación social, con sentimientos de inutilidad, ira y venganza hacia las personas percibidas como los agresores.



## Referencias Bibliográficas

- HIRIGOYEN M.F., El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Ed. Paidós. Barcelona 1999
  
- PIÑUEL y Zabala, I., Mobbing, Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Ed. Sal Terrae, 2000
  
- GONZÁLEZ DE RIVERA, J, L. Las claves del mobbing. El acoso psicológico en el trabajo visto por los expertos. Ed. EOS. 2005
  
- HERRANZ, J, S. Aspectos clínicos del acoso laboral. En: Las claves del mobbing. El acoso psicológico en el trabajo visto por los expertos. Universidad Autónoma de Madrid. 2005
  
- Unión sindical de Madrid Región de CCOO. Enero de 2002
  
- GÓNGORA, Yerro J.J, Martín M. y Rivas Bacaicoa M.L. [Acoso Psicológico en el trabajo](#). Gobierno de Navarra. Instituto Navarro de Salud Laboral. En [http: www.carm.es/ctra/cendoc/dossier//mobbing/asp](http://www.carm.es/ctra/cendoc/dossier//mobbing/asp)

- IBAÑEZ y Almenara. Mobbing en mi empresa?, no gracias. En Infocomercial.com. el lugar de su negocio en internet. 2006
  
- LÓPEZ Cabarcos, M.A. y Vázquez Rodríguez P. Mobbing: cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo. Ed. Pirámide. Madrid, 2005
  
- <http://mobbing-opinion.com/artman/publish/>.
  
- [www.prevencion.com](http://www.prevencion.com)
  
- [www.centromedicovirtual.com](http://www.centromedicovirtual.com)
  
- En la web: Estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo.
  
- MORALES Calatayud, Francisco. La psicología en la evaluación y la promoción de satisfacción con los servicios de salud. En: Introducción a la psicología de la salud. Traumas sociales, Primera edición. Ed. Paidós. 1999.
  
- DUNNETTE, D. M. Kirchner, K.W. Psicología Industrial. Ed. Trillas. México, 1979

- LANDY, J. F. Conte, M. J. Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional. Ed. McGraw Hill. Mexico, 2005.
- DE LA COLETA, J.A. Accidentes de trabajo. Factor humano, contribuciones de la psicología del trabajo. Actividades de prevención. Ed. Cincel Ltda. Medellín, 1991.
- [www.prevencción-laboral.com](http://www.prevencción-laboral.com)
- SÁNCHEZ, Cabaco Antonio. Variables individuales y grupales en las nuevas patologías: El caso del mobbing o acoso psicológico en las organizaciones. Universidad pontificia de Salamanca, España.
- FERNÁNDEZ Ballesteros, R. Evaluación conductual hoy. Un enfoque para el cambio en psicología clínica y de la salud. Madrid: Pirámide. 1994
- El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Nota Técnica de Prevención nº 476.
- [www.suratep.com](http://www.suratep.com)
- [www.eltiempo.com](http://www.eltiempo.com)

- ALARIO Bataller, S. Terapia cognitivo-conductual del mobbing. Colegiado. nº: CV-1.562. Clínica Psico-medica. Valencia. 2003
- PEREZ Bilbao, J. y otros. Mobbing, violencia física y acoso sexual. I.N.S.H.T.
- GONZALEZ de Rivera, J, L y Revuelta. El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. Espasa-Calpe.
- GONZALEZ de Rivera, J, L y Revuelta. El trastorno por mediocridad inoperante activa (Síndrome MIA).
- PULIDO Moreno, N. y PUENTE Suarez A. Violencia Laboral- Mobbing. Revista Psilabas, Vol. 1, pp 29-34. Universidad Tecnológica y Pedagógica de Colombia

