

¿QUÉ ES MOBBING: ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO?

¿QUÉ ES MOBBING:
ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO?

Leslie Carriel Muñoz.
Departamento Salud Ocupacional.
2017.

¿QUÉ ES MOBBING: ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO?

1. INTRODUCCIÓN

La violencia en el lugar de trabajo implica una amplia gama de comportamientos y varía su percepción según los contextos y culturas, siendo una aproximación comprensiva la definición que propone la Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003), entendiéndola como “cualquier acción, todo incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual, una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”. (Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., Toro, J. 2017).

Respecto a la violencia en el lugar de trabajo, los estudios europeos han señalado la importancia de que sea estudiada separadamente, siendo conveniente considerar tres formas distintas de violencia en el lugar de trabajo, correspondiendo éstas a: acoso psicológico (mobbing, bullying), acoso sexual y violencia física. Cabe destacar que dentro de estos tres fenómenos diferenciados de violencia, los estudios internacionales muestran que la forma predominante es el mobbing o acoso psicológico en el trabajo. (Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., Toro, J. 2017).

En relación al acoso psicológico en el trabajo, tenemos que en los últimos tiempos ha adquirido una gran importancia siendo objeto de continua investigación. Es así como en el año 1996, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizó una encuesta en 15 países mostrando que el 4 % sufrió violencia física, el 2 % acoso sexual y el 8 % (12 millones de europeos) acoso laboral o mobbing. (Martínez, S. & Hernández, A., 2005).

En el año 2001, la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo mostraba que el 9% (trece millones) de los trabajadores había sufrido acoso psicológico en el trabajo (López- Cabarcos M.A & Vásquez- Rodríguez, P. 2007). En su última versión, correspondiente a la Sexta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo del año 2015, se señala como motivo de preocupación que casi uno de cada seis trabajadores (16 %) informó haber sido objeto de conductas sociales adversas como actos de violencia, de acoso y de atención sexual no deseada, con posibles consecuencias negativas para ellos mismos y para la continuidad de su participación en el trabajo. (Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, 2015 (EWCS). EUROFOUND, sitio: <https://www.eurofound.europa.eu>).

Por otra parte, algunos estudios en América Latina evidencian importantes cifras respecto a la violencia psicológica en el lugar de trabajo. Así, en trabajadores (as) bolivianos y ecuatorianos el porcentaje es de 76.8% y 62.5%, respectivamente. En Cuba, la cifra llegó a 51.7% en el sector de servicios y administrativos, y a un 45.4% en Colombia. A su vez, en trabajadores (as) de centros de salud primarios de Santiago de Chile, llegó a un 79.16% y en funcionarios (as) de instituciones de orden y seguridad chilenos a un 74%. (Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C., Mauro, A. 2015).

A nivel nacional, es necesario mencionar y considerar que las investigaciones sobre violencia en el trabajo muestran que ésta se ha instalado de forma permanente y que afecta mayoritariamente a las mujeres. Hasta la fecha, se cuenta con una única evidencia¹ sobre este fenómeno cuyos resultados revelan una

1 Estudio de riesgos psicosociales, calidad del empleo y salud mental en Chile, con una perspectiva de género, realizada en el año 2011 por el Centro de Estudios de la Mujer (Chile) y la Universidad de Ottawa (Canadá), en base a una muestra de 3010 trabajadores asalariados, hombres y mujeres, representativa a nivel nacional.

importante prevalencia de violencia en el trabajo y diferencias significativas de exposición según el sexo, específicamente se señala respecto al acoso psicológico que la exposición es de un 9,7% en hombres y de un 12,3% en mujeres. (Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., Toro, J. 2017).

En relación a lo expuesto, se puede decir que el mobbing o acoso psicológico en el trabajo cobra cada vez mayor interés en el ámbito de la investigación, que es un tema central de discusión para los próximos años por parte de la OIT, y que requiere, en primera instancia, ser visualizado y conocido en el área de la salud ocupacional; siendo éste el aporte que de alguna manera pretende este documento técnico; pero también es necesario señalar que esta temática desafía a sus actores a profundizar en su abordaje y desarrollo, en favor de la prevención y promoción de la salud laboral.

Por último, es necesario mencionar que el presente documento técnico abordará este fenómeno, buscando dar a conocer qué es el mobbing o acoso psicológico en el trabajo, centrándose y desarrollando para ello los tópicos de: definición, marco regulatorio, características del proceso y efectos del acoso psicológico laboral.

2. DEFINICIÓN

El término mobbing fue acuñado por el psicólogo del trabajo sueco Heinz Leymann, quien empezó sus estudios a principios de los años ochenta e investigó este proceso durante una década aproximadamente.

Hoy día existen diferentes términos para definir la violencia psicológica en el trabajo, no hay unanimidad en la comunidad científica respecto a su utilización. Se puede decir que el término mobbing sigue siendo el más empleado en los países escandinavos, mientras que en los países de habla inglesa los científicos utilizan el término bullying. Los españoles han seguido las pautas de Leymann (1996) y utilizan mayoritariamente el término mobbing. (López- Cabarcos M.A & Vásquez- Rodríguez, P. 2007)

El concepto mobbing, traducido al castellano significa acoso psicológico, que se define como “ el continuado y deliberado maltrato verbal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador” (definición Senado 19 junio 2001, aprobada unánimemente en España). Además, se señala que el correlato correcto del término mobbing en castellano debe ser acoso psicológico en el trabajo. (Piñuel, I. & Oñate, A. 2002).

Dado que existen múltiples definiciones, es importante que la definición adoptada haga explícitas las características que involucran al término utilizado. En relación a estas características, se han identificado elementos comunes y que deben estar presentes en la definición de acoso psicológico en el trabajo (López- Cabarcos M.A & Vásquez- Rodríguez, P., 2007), las cuales corresponden a:

- La intencionalidad, el acosador tiene como objetivo humillar, vejar, aislar y obligarle a abandonar la organización.
- La repetición de la agresión.
- La longevidad de la agresión, es decir, la continuidad en el tiempo.
- La asimetría de poder, entre el acosador y la víctima existe una diferencia sustancial de poder, bien de hecho o de derecho.
- El resultado, provoca todo tipo de consecuencias sobre la salud física y psíquica de la víctima, sobre su entorno personal y familiar.

3. MARCO REGULATORIO

Es posible señalar que en Chile existen documentos que permiten normar y abordar la temática del acoso psicológico en el trabajo; entre ellos se encuentran: Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) de la Dirección Nacional del Servicio Civil (2006); Ley 20.607 que modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral (2012); Protocolo de vigilancia de los riesgos psicosociales (2013) y la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Subsecretaría de Previsión Social, según DECRETO N°47/2016. Los documentos señalados serán, a continuación, revisados en detalle.

3.1. Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL), Dirección Nacional del Servicio Civil. 2006.

El documento indica que atendiendo a la demanda creciente sobre acoso laboral por parte de los servicios públicos, la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) entregó el 15 de junio del año 2006, mediante el Instructivo Presidencial N° 002, en el que se publica e instruye la implementación del Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) en los servicios públicos de la Administración Central del Estado, el tema del acoso laboral (directriz siete del CBPL), que indica específicamente:

- “Deberá difundirse regularmente entre el personal, lo que se entiende por acoso laboral entre pares y entre jefaturas y colaboradores. Igualmente, el departamento de recursos humanos o el que haga sus veces, deberá designar una persona responsable de canalizar las denuncias de quienes se sientan víctimas de acoso laboral, entendiendo por éste, cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”.
- “Los departamentos de recursos humanos o los que hagan sus veces, deberán efectuar acciones de capacitación y sensibilización permanente, de carácter preventivo, respecto de las conductas señaladas en los numerales anteriores.”
- “Se deberá incorporar en los reglamentos internos de Higiene y Seguridad, orientaciones destinadas a la prevención de las conductas señaladas en los numerales precedentes, así como los procedimientos para su denuncia e investigación.”
- “Se deberá informar periódicamente al Jefe del servicio sobre los hechos o conductas constatados, en el marco de los numerales precedentes, así como las medidas adoptadas para su corrección. Igual información proporcionarán a la Junta Calificadora.”

De esta forma el documento señalado es un importante medio dirigido a los trabajadores del sector público, que tiene por objetivo “contribuir a diseñar e implementar acciones de prevención y estrategias para abordar esta problemática en los servicios”. (Dirección Nacional del Servicio Civil, junio 2010).

3.2. Ley 20.607 que modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral. 2012

A partir de la Ley número 20.607, se modifica el código del trabajo en relación al acoso psicológico en el trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral; señalando en su artículo primero que:

“Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

3.3. Protocolo de vigilancia de los riesgos psicosociales. (MINSAL, 2013)

El Protocolo menciona que la exposición a factores riesgos psicosociales (FRPS) tiene efectos en la salud física y psicológica de los trabajadores (as), así como sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización.

El mobbing es mencionado en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo de nuestro país, como uno de los seis FRPS, siendo señalado como “violencia y acoso”, y descrito como la existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual. En este punto, es necesario mencionar que el Cuestionario SUSESO ISTAS 21, instrumento que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo, incluye cinco grandes dimensiones en las que no se encuentra incorporado de manera específica y/o explícita el acoso psicológico en el trabajo.

3.4. Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Subsecretaría de Previsión Social, DS N°47/2016

Dentro de los principios de la reciente Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentran el “Respeto a la vida e integridad física y psíquica de trabajadores y trabajadoras como un derecho fundamental”(N°1) y la “Equidad de género” (N°3).

Respecto a la integridad física y psíquica de trabajadores y trabajadoras como un derecho fundamental, se establece el “perseverar en el fortalecimiento del enfoque de derechos de las personas en el mundo laboral, orientando el diseño de las instituciones, sus políticas y programas de acción para que sean concordantes con los bienes jurídicos que amparan esta garantía, como lo son el derecho a la vida, la integridad física y psíquica, la salud y la dignidad de los trabajadores y trabajadoras”.

En relación a la equidad de género, señala la importancia de “la incorporación de la perspectiva de género pase a ser práctica corriente en todas las políticas públicas y programas nacionales en la materia. El enfoque de género valora las diferentes oportunidades que tienen los hombres y mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asigna, criterio que se refleja tanto en las relaciones labores en general, como en particular en el acceso a las acciones de promoción y protección de la seguridad y salud en el trabajo”.

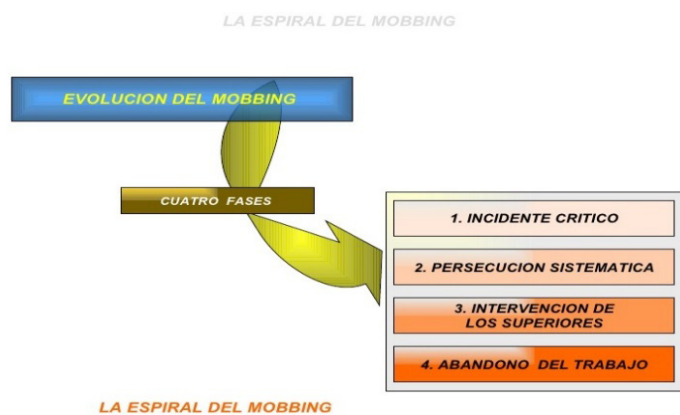
4. CARACTERÍSTICAS

Desde el punto de vista organizacional, Leymann describe cuatro etapas típicas que caracterizan el desarrollo del acoso psicológico en el trabajo, conocidas como el espiral del mobbing (1996) (Figura N°1). Se identifican estas fases desde la perspectiva del blanco del acoso, identificando como víctima tanto a una persona como a un grupo de trabajo en su conjunto (Barón, M., Mundate, L., Blanco, J. 2003). Las fases corresponden a:

Fig. N°1

Espiral del mobbing

1. La aparición de un incidente crítico
2. La persecución sistemática
3. La intervención de los superiores
4. El abandono del trabajo.



(1) La Primera fase: aparición de un incidente crítico

Se inicia el acoso psicológico, siendo el primer síntoma de las víctimas la desorientación, porque la personas esperan apoyo de la organización, y no se explican el porqué de la presión, pero no actúan contra ella. Si continúa el acoso, comienza a reflexionar sobre sus propios errores y qué tiene que hacer para que el hostigamiento cese. La excesiva preocupación tiende a producir trastornos del sueño y los primeros signos de ansiedad.

(2) Segunda Fase: persecución sistemática

Se caracteriza por una graduación más incisiva del acoso psicológico hacia la víctima, con el objetivo de intimidar y hacerle notar que cualquier movimiento para defenderse de su acosador sólo conseguirá acrecentar el hostigamiento. Se pueden acompañar de amenazas de carácter punitivo, dirigidas explícitamente hacia el estatus o la seguridad laboral del acosado.

(3) Tercera Fase: La intervención de los superiores

Ante el incremento de la presión, la persona o el grupo acosado puede recurrir a algunas personas de la organización que pudieran ayudarle a afrontar el problema, generalmente personas con cierto ascendiente o capacidad de influencia en la organización como jefaturas, representantes del personal, representantes sindicales, etc. A los síntomas iniciales de ansiedad, pueden surgir algunos brotes depresivos. Poco a poco se va deteriorando su fortaleza ante la persistente presión del acoso y la falta de medios para afrontarlo. Se deteriora su estado de salud, cuya evolución se hace contingente con el comienzo del deterioro en el plano social (conflictos familiares, pérdida de amistades, etc.), rendimiento laboral insuficiente, y cierta propensión a conductas distractoras y adictivas (consumo alcohol, tabaco, drogas y psicofármacos).

(4) Cuarta Fase: El abandono del trabajo

Tanto la presión como el deterioro del estado de salud del acosado llevan al abandono de la organización. La víctima busca soluciones fuera del dominio de la organización, si la víctima lleva tiempo en la organización tiende a concluir en una prejubilación. En otros casos (personas más jóvenes), siguen soportando la presión algún tiempo, su trabajo se vuelve puramente instrumental hasta que les llega la oportunidad de poder marcharse. Esto tiene efectos en diversas áreas de la vida del trabajador y de la organización.

5. EFECTOS

Se pueden distinguir, respecto al trabajador afectado de mobbing, efectos en distintos niveles (Martínez, M.; Iruetia, M.; Martínez, C.; Torres, M. & Queipo; B. 2012), que corresponden a:

- **Nivel Psíquico**, con una sintomatología que puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado es la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. Pueden darse también sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. También pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención. Los diagnósticos médicos son relativamente compatibles con el síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. Este tipo de proceso 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. Por otra parte, la excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a enfermedades más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, individuos con trastornos paranoides e incluso, suicidas.
- **Nivel Físico**, es posible encontrar diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.
- **Nivel Social**, es posible que el sujeto afectado llegue a ser muy susceptible e hipersensible a la crítica, con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o puede también mostrar agresividad u hostilidad u 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.
- **Nivel laboral**, desde este punto de vista, posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos para los que el trabajo es considerado 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 será el abandono de la organización. Las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo, además de afectar el rendimiento laboral, pueden ser muy graves, dado que, el objetivo del acosador es derrumbar psicológicamente a su víctima.

A nivel laboral, es necesario mencionar brevemente que existen distintos factores psicosociales relacionados con la organización que pueden servir de antecedentes para la aparición de este fenómeno; así, pueden ser consideradas causas o fuentes del mobbing el abuso de poder, ciertos estilos de liderazgo (autoritarios, o laissez-faire) la cronificación de los conflictos, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales. Además de las prácticas de supervisión que aparecen reiteradamente como

desencadenantes del mobbing (Meseguer de Pedro, M.; Soler, M.; García-Izquierdo, M; Sáez, M. & Sánchez, J. 2007).

Por otra parte, existen muchas organizaciones que se interesan de manera creciente en desarrollar protocolos de prevención y aplican sistemas para la evaluación de los riesgos laborales psicosociales, entre los que se incluye el riesgo de acoso psicológico en el trabajo (Piñuel, I. & Oñate, A. 2006).

6. CONCLUSIONES

- Respecto a la definición de acoso psicológico en el trabajo, existen múltiples términos para referirse a éste, por lo cual, es importante que al revisar esta temática y/o adoptar una definición, ésta haga mención explícita a las características que involucran el término utilizado.
- El acoso psicológico en el trabajo es considerado un proceso en el que se han identificado cuatro fases que caracterizan su desarrollo, y que corresponden a: la aparición de un incidente crítico, la persecución sistemática, la intervención de los superiores y el abandono del trabajo.
- Es destacable mencionar que los documentos elaborados en nuestro país, presentes en el marco regulatorio revisado en relación al acoso psicológico en el trabajo, constituyen una importante base que permite proyectar y generar una línea de trabajo dirigida a posicionar esta temática, en relación a la prevención y promoción de la salud laboral.
- Se ha evidenciado que el acoso psicológico en el trabajo tiene efectos en múltiples áreas (física, psicológica, resultados del trabajo y en la organización). A nivel laboral, se enfatiza que existen distintos factores de riesgo psicosociales relacionados con la organización, que pueden servir de antecedentes para la aparición de este fenómeno, y por tanto, su identificación puede ser fundamental para la prevención e intervención.
- Además, a nivel laboral, muchas organizaciones han incluido el riesgo de acoso psicológico en el trabajo en los protocolos de prevención y sistemas de evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Siendo importante, avanzar e implementar documentos de referencia y herramientas orientadas a la prevención del acoso psicológico en el trabajo.

7. BIBLIOGRAFÍA

Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., Toro, J. (2017). Dimensiones Organizacionales de la Violencia en el Trabajo en Chile considerando las Diferencias Ocupacionales y de Género. Estudio en tres sectores económicos.

Disponible: <http://pepet.udp.cl/wp-content/uploads/2017/05/Documento-Cientifico-Final.pdf>

Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C., Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. Vertex, 36, pp. 444-452.

Barón, M., Mundate, L., Blanco, J. (2003). El espiral del Mobbing. Papeles del psicólogo, 23 (084), pp.71-82.

Departamento de Salud Ocupacional División de Políticas Públicas Saludables y Promoción Subsecretaría de Salud Pública Ministerio de Salud – Chile. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Ministerio de Salud. 2013.

Disponible: <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Dirección Nacional del Servicio Civil Subdirección Desarrollo de las Personas Unidad Desarrollo Organizacional. Orientaciones para la prevención del acoso laboral en los servicios públicos. Buenas prácticas laborales. Junio 2010. Disponible: <http://www.afuf.cl/Orientaciones-Acoso-2010.pdf>

Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de Trabajo. Eurofound. Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS). (2015). Disponible: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>

López- Cabarcos M.A & Vásquez- Rodríguez, P. (2007). El Mobbing en las organizaciones. La ausencia de un concepto global y único. XX Congreso anual de AEDEM, Vol. 2, p.27.

Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499437>

Meseguer de Pedro, M.; Soler, M.; García-Izquierdo, M; Sáez, M. & Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19 (2), pp. 225-230.

Martínez, M.; Iruña, M.; Martínez, C.; Torres, M. & Queipo; B. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, (3). Abril-Junio 2012, pp. 5-12. Disponible: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/14443>

Martínez, S. & Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31 (4), pp. 338-344.

Piñuel, I. & Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del barómetro CISNEROS II® Sobre violencia en el entorno laboral. *Revista de relaciones laborales de la UPV, Lan Harremak*, 7 (2); pp. 35-62.

Piñuel, I. & Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), pp. 309-332. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121005>

Subsecretaría de Previsión Social. Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo - Chile, Decreto N°47, Santiago. 04 de agosto de 2016.

Disponible: <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/destacado1/publicado-decreto-crea-politica-nacional-seguridad-salud-trabajo/>