

El acoso psicológico en el trabajo

Mobbing in the workplace

Susana Martínez Alcántara y María Adriana Cecilia Cruz Flores¹

RESUMEN

En este ensayo se discute el término “acoso psicológico en el trabajo”, o *mobbing*, y su coincidencia con otros términos similares en función de su esencia, la cual implica dañar de alguna manera a otra persona. Asimismo, se señala lo novedoso que resulta su abordaje en los últimos quince años, a pesar de ser un viejo problema. La atención a este fenómeno tiene que ver con los daños que este comportamiento tiene en la salud de los trabajadores y los costos que plantea en términos económicos y sociales. Como resultado de ello, se han generado algunas disposiciones legales, sobre todo en los países con mayor desarrollo económico, donde se realiza la mayor parte de las investigaciones en este campo. En México apenas se ha comenzado a hacer investigación en diversos espacios académicos y laborales para detectar dicho problema.

Palabras clave: Acoso psicológico en el trabajo; Abuso emocional; Hostigamiento; Intimidación.

ABSTRACT

This paper discusses the term “moral harassment”, or mobbing, and its overlapping with other related terms, all of which have to do with the concept of harming another person in some way. New results from the past fifteen years on this age-old problem of human interaction are presented. Recent attention to the phenomenon of moral harassment is likely related to increased recognition of the harm and damages it causes to workers’ health, and the associated costs in economic and social terms. As a consequence, legal provisions have been enacted, particularly in more developed countries with the capacity to carry out research in the area. In Mexico, research at universities and workplaces on this hidden problem which affects workers’ physical and mental health is only beginning.

Key words: Mobbing in the workplace; Emotional abuse; Harassment; Intimidation.

INTRODUCCIÓN

La globalización y la puesta en práctica de las políticas neoliberales han traído consigo cambios económicos, políticos y sociales que definen el perfil de las sociedades industriales. Llamamos la atención, sobre todo, los cambios que éstas han sufrido en la constitución de su estructura ocupacional, la que ha experimentado un desplazamiento de la producción de bienes a la producción de servicios (Rendón y Salas, 2000; Tezanos, 2001). Esto no quiere decir que el trabajo fabril desaparezca, sino que se observan tendencias hacia una mayor participación del sector de los servicios. El desempleo es uno de los

¹División de Ciencias Biológicas y de la Salud, Maestría en Ciencias en Salud de los Trabajadores, Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco, Calzada del Hueso 1100, Col. Villa Quietud, Delegación Coyoacán, 04960 México, D.F., México, tel. (55)54-83-72-05, fax. (55)54-83-75-37, correos electrónicos: smartin@correo.xoc.uam.mx y maccruz@correo.xoc.uam.mx. Artículo recibido el 9 de abril y aceptado el 23 de junio de 2008.

fenómenos más preocupantes asociado a la globalización y se presenta de manera sistemática en los diversos países.

El impacto de este fenómeno en el mundo del trabajo ha tenido como consecuencia diversas modificaciones en la base técnica, que han implicado un mayor desarrollo tecnológico y nuevos objetos de trabajo. Sin embargo, lo que se ha modificado principalmente es la organización del mismo. Como resultado, los requerimientos han cambiado: desde un consumo calórico elevado por el esfuerzo físico sostenido y la exposición a un medio ambiente contaminado, hasta mayores requerimientos sobre la subjetividad de los trabajadores por los cambios en los contenidos del trabajo, los que tienen que ver principalmente con un incremento en los servicios y una mayor presencia de los factores psicosociales (Luna, 2003).

En tanto, las más agudas modificaciones sociales se encuadran en las relaciones de producción, y de manera particular en las relaciones entre empleador y trabajador (Betancourt, 2003), dando por resultado nuevas exigencias respecto del incremento en la presión del tiempo y la sobrecarga de información e interacción con clientes y colegas. Adicionalmente, la violencia o la amenaza de la misma ha emergido como un riesgo creciente en muchos sectores, sobre todo en el sector de los servicios (cfr. Salin, 2003).

Con todo y que la violencia es inherente a la condición humana, tan sólo en los últimos quince años ha tomado un lugar preponderante entre los estudiosos del campo de los factores psicosociales, especialmente los relacionados con el mundo del trabajo. De tal suerte, han aparecido diversos estudios realizados en los países desarrollados, principalmente, sobre el acoso psicológico en el trabajo, el hostigamiento, el abuso emocional, etcétera (Fernández, 2001).

Leymann (1996), un médico sueco, es quien en la década de los noventa maneja por primera ocasión el término de *mobbing* y lo define como una comunicación hostil e inhumana dirigida de manera sistemática por una o varias personas hacia otro individuo (cfr. también Lutgen-Sandvik, 2003), acciones que se presentan de manera reiterada casi cada día y a lo largo del tiempo (al menos por seis meses). La persistencia de este tipo de acciones

tiene un impacto en términos psíquicos, psicosomáticos y sociales.

El término propuesto por Leymann ha sido recuperado por investigadores de otros países –como es el caso de Hungría– para evidenciar la presencia de este fenómeno, desconocido hasta hace una década, de acuerdo con lo señalado por Vajda (2006).

Hay quienes se percatan de la presencia del acoso en el trabajo, pero lo definen de otra manera, pese a que hay correspondencia entre sus contenidos esenciales. Es el caso de Lutgen-Sandvik (2003), quien habla de “abuso emocional sobre los empleados”, entendiendo dicho término como una comunicación constante en el trabajo que no es bienvenida ni solicitada, que viola los estándares de conducta apropiada y resulta en un daño emocional y la ocurrencia de relaciones de poder desigual.

Lutgen-Sandvik (2003), tomando como base los trabajos realizados por el Institute for Workplace Trauma and Bullying, precisa asimismo que estas conductas repetidas de acoso en el trabajo han recibido otras denominaciones, tales como maltrato, agresión o acoso en el trabajo, abuso verbal, abuso psicológico y violencia psicológica. De acuerdo con Adams (1992), el término *bullying*, entendido como hostigamiento o intimidación, también hace referencia al abuso del superior sobre el subordinado.

Salin (2003) aporta algunos elementos que permiten precisar el concepto de *bullying*, señalando que hay diferentes definiciones de intimidación; sin embargo, hay otros que los investigadores de este tema tienden a agrupar. Primero, la mayoría está de acuerdo en que la intimidación consiste en actos agresivos y hostiles que son percibidos por el sujeto de manera negativa. Segundo, se resalta un cierto patrón en la conducta, caracterizado por su duración y frecuencia, y que consiste en el aislamiento y otros incidentes ocasionales. Finalmente, existe un desequilibrio de poder, en el sentido de que la persona que la sufre tiene la sensación de que no se puede defender de ciertas situaciones. Resumiendo, al decir de Salin (2003), “la intimidación es definida como los actos negativos, repetidos y persistentes dirigidos a uno o más individuos, que involucran percibir un desbalance de poder y crean un ambiente hostil de trabajo” (p. 10).

El referido fenómeno puede consistir en diferentes conductas negativas, tales como aislamiento social, ostracismo, rumores, ataques a la vida privada, críticas, monitoreo excesivo en el trabajo, falta de información necesaria para el desempeño de éste, eliminación de responsabilidades y agresión verbal (Zapf, 1999). Puede también involucrar violencia física o generación de temor.

Un conflicto "normal" puede diferenciarse de la intimidación en que no depende del hecho sino de la frecuencia y duración con que se realiza. Einarsen y Skogstad (1996) señalan que el estrés asociado a esta problemática es repetido, persistente y continuo; sin embargo, los actos negativos individuales y aislados no se consideran como intimidación. Para su definición operacional, la frecuencia y la duración son importantes. En general, este concepto es a menudo definido en términos de la experiencia de la víctima, más que de las conductas involucradas en ella; por ello, muchas veces se le asocia con enfermedad y decremento en el compromiso y productividad, lo que está fuertemente relacionado con la evaluación de la víctima de la situación.

Hartig y Frosch (2006) discuten también la dificultad que en términos conceptuales tiene el concepto de *mobbing*, y señalan que, a pesar de los costos económicos y sociales de lo que ha sido en algunas ocasiones referido como terror psicológico o "psicoterror", no hay aún acuerdo sobre cómo puede ser llamado este daño ocupacional. Descrito por algunos investigadores en Europa, Australia y Norteamérica como "acoso psicológico", en otros países es referido como *bullying* (intimidar, amedrentar), particularmente en Gran Bretaña. En otros momentos, estos dos términos son intercambiados con otros, tales como "abuso emocional en el lugar de trabajo", "victimización", "maltrato" o "acoso sexual".

Davenport (2008) aporta elementos a la discusión señalando que el acoso moral o psicológico puede ser conceptualizado como un "acoso de amedrentadores", que intentan forzar a una persona a irse del lugar de trabajo a través de acusaciones injustificadas, humillaciones, atosigamiento general, abuso emocional o terror. Precisa que un solo incidente de agresión aislada no constituye *mobbing*. Ésta es una conducta que es repetidamente dirigida a uno o más empleados durante un

cierto periodo de tiempo. Es la esencia negativa, no deseada y prolongada de la conducta la que conduce a la presentación de cuadros de ansiedad, pérdida de autoconfianza, estrés relacionado con enfermedades físicas, distrés mental y suicidio.

Por su parte, Carrión, López y Pando (2007) discuten conceptualmente la diferencia entre conflicto laboral, violencia laboral y *mobbing* o acoso laboral, como aspectos de las relaciones psicológicas que ocurren en el lugar de trabajo. Dichos autores argumentan que la diferencia entre estos conceptos se desprende de la *intencionalidad* de las conductas. Para hablar de conflicto en el trabajo, hay que considerar la conducta y su duración, la que generalmente tiende a la solución de aquel, en tanto que la violencia laboral, además de la conducta y su duración, considera la frecuencia con que aparece. Puede ser un rasgo generalizado de la organización o individual, lo que no necesariamente conlleva la expulsión del trabajador del centro laboral. En el caso del *mobbing*, además de las variables anteriores, hay que tomar en cuenta la intencionalidad de causar daño psicológico de manera deliberada, o bien de buscar la salida de la organización de la víctima.

La discusión conceptual que hay alrededor del término *mobbing* y que en realidad no plantea una gran diferencia entre las distintas posturas, tiende a enriquecer y a precisar conceptualmente el término. Asimismo, la investigación que se ha desarrollado alrededor del fenómeno ha ofrecido evidencias suficientes que lo ubican como un problema solo recientemente tomado en consideración, aunque la historia provee evidencias de acoso sexual, racial e incluso religioso ya desde el siglo XVIII (Romito, Ballard y Maton, 2004). Probablemente este tipo de acoso sexual, racial y religioso merezca un status distinto, pues ha recibido una mayor atención e incluso se ha legislado en varios países para calificarlo como un delito y los trabajadores han sido protegidos contra tales conductas. Aunque se plantea una diferencia entre el acoso sexual y el acoso moral, se podría decir que son las mujeres, como grupo poblacional, quienes generalmente sufren con mayor frecuencia ambas condiciones.

Por tanto, las múltiples definiciones del concepto provienen de las diferencias culturales entre los países y de la gran diversidad de disciplinas

interesadas en el tema, cada una con una metodología propia que dan cuenta del *mobbing* como un problema de salud pública (Juárez, Hernández y Ramírez, 2005).

En síntesis, los diversos conceptos utilizados hablan, todos ellos, de violencia dentro del mundo laboral mediante la cual se pretende herir física o psicológicamente a una persona. En el caso específico del *mobbing*, la violencia ejercida tiene la finalidad de limitar a la persona y excluirla del sitio de trabajo, lo que la distingue de las otras formas de violencia descritas hasta aquí, aunque el acoso moral o psicológico siempre está presente. Las consecuencias en ambos casos implican regularmente un sufrimiento que se traduce en trastornos mentales, psicosomáticos y físicos, ausentismo, insatisfacción laboral y otros.

CAUSAS DEL *MOBBING*

En Hungría se reconoce el *mobbing* como un problema relevante, sobre todo en la última década, y los estudiosos de este fenómeno ya ofrecen algunas posibles causas de la aparición del mismo. De acuerdo con el Report for Daphne Project Mobbing II, que contiene diversos puntos de vista con expertos en la materia (Vadja, 2006), se identifican por lo menos tres diferentes causas: las personales, las específicas del grupo y las sociales.

Respecto de las primeras, señala que la personalidad de los empleados en su interrelación social se constituye en un elemento potencial para la generación de situaciones de *mobbing* y admite que algunas personas son más agresivas, mientras que otras son más fácilmente dañadas; sin embargo, los expertos entrevistados identifican las actitudes de la gente con capacidad de tomar decisiones como uno de los elementos cruciales de causa de *mobbing* en relación con los factores personales (Vadja, 2006).

Hartig y Frosch (2006) citan asimismo algunos estudios empíricos que irónicamente han demostrado que las víctimas de conductas humillantes y abusivas son quienes tienen un record de logros y características personales de entusiasmo, integridad y compromiso hacia su trabajo; en tanto, Grosman (cfr. Hartig y Frosch, 2006) establece que los blancos del acoso exhiben rasgos de persona-

lidad específicos que incluyen un fuerte sentido de derecho y justicia, valores éticos, compasión, imaginación y habilidades para resolver diversos problemas. Tales atributos pueden ser percibidos como amenazantes por los compañeros de trabajo y como un reto al status quo. Por ello, la víctima es sometida a conductas de *mobbing* en espera de que desista voluntariamente de su compromiso con esos grandes logros. Con tales conductas se produce una pérdida progresiva de control sobre sus responsabilidades en el trabajo y, eventualmente, la persistente humillación consume la confianza y la autoestima.

Entre las causas grupales que identifica el Report for Daphne Project Mobbing II (cfr. Vadja, 2006) y que detonan el *mobbing*, se encuentran la dinámica de corrupción del grupo, la crudeza de la cultura del trabajo y la comunicación entre empleados, aunadas al conjunto de problemas organizacionales e institucionales. Westhues (2006) apunta que los trabajadores más vulnerables al *mobbing* son aquellos ubicados en empleos formalmente seguros. Así, el fenómeno es más predominante en trabajadores de organizaciones burocráticas, tales como servicios públicos, policías y fuerzas de defensa, salud y educación, en donde hay una práctica recurrente de segregación de género.

Por su parte, Salin (2003) identifica diversos elementos en las organizaciones que generan "conductas de intimidación", como suele llamarles. Así, señala, citando a Leymann (1996), que, además de la cultura y estilo de liderazgo, el diseño del trabajo y el trabajo de la organización también han mostrado incrementar la prevalencia de intimidación en los lugares de trabajo. La insatisfacción y frustración con la situación laboral y el diseño de trabajo pueden conducir a dicha intimidación. En particular, las demandas y estructuras poco claras parecen ser factores de riesgo. Dos aspectos del diseño de trabajo parecen estar más fuertemente asociados con elevados niveles de intimidación y otras formas de conducta antisocial: el conflicto de roles y la ambigüedad de roles; en el primer caso, se hace referencia al grado en que los empleados sienten que las demandas y expectativas en sus trabajos son contradictorias, y la ambigüedad de roles se refiere al grado en que los empleados se sienten inseguros en su trabajo y tienen dudas en cuanto a lo que pueden esperar del mismo.

Otros hallazgos muestran que las expectativas ambiguas, una comunicación interna deficiente y roles no claros conducen a la intimidación. Ciertos sistemas de recompensas o pagos en función de la ejecución pueden ser instancias fértiles para el desarrollo de la intimidación o afectar la cohesión del grupo de manera negativa, ya que cada miembro del grupo percibe a los otros como competidores (Collison, Borden, Patterson y cols., 1987).

Finalmente, los cambios en la organización, tales como su reestructuración y crisis, han estado a menudo asociados con este problema; por ejemplo, el trabajo por temporadas, sin seguro o prestaciones y pago por corte o actividad, ha mostrado estar positivamente relacionado con hostilidad, obstruccionismo e intimidación.

En el nivel social, Vajda (2006) identifica diversas consecuencias en los cambios que sufre el sistema social y que se consideran negativos: amenazas económicas que conducen a competencias sin sentido, incremento de estrés, ruptura de relaciones personales en el lugar de trabajo y excesiva vulnerabilidad de los individuos. Dos aspectos son particularmente importantes: la pérdida de solidaridad entre los empleados y la falta de credibilidad en las leyes.

Salin (2003) también identifica algunas causas de tipo social que pueden propiciar la aparición de intimidación en el trabajo. Señala que diversos investigadores han estudiado los efectos de la globalización y liberalización de los mercados, los cuales han incrementado las presiones para hacer más eficiente el trabajo e intensificarlo y el cambio en el sistema de pagos basados en la ejecución. Sostienen que esos cambios pueden conducir a un incremento en la intimidación y la conducción abusiva por administradores y compañeros de trabajo (McCarthy, Sheehan y Wilkie, 1996). En ambientes altamente competitivos no sorprende que los líderes o administradores utilicen tácticas más o menos intimidatorias para el cumplimiento de las tareas; así, la intimidación adquiere un carácter instrumental, significando un medio para un fin.

CONSECUENCIAS DEL *MOBBING*

Hartig y Frosch (2006) ofrecen evidencias de las consecuencias de encontrarse bajo acoso psicológico o sexual a través de un estudio realizado por el Canada Safety Council en el año 2000, mediante el cual documentan la aparición de diversos daños psicológicos asociados con la presencia de *mobbing* y su capacidad de provocar daños físicos, como las enfermedades cardiovasculares. Los daños psicológicos a largo plazo también pueden conducir a problemas conductuales y hasta al suicidio.

La exposición continua a *mobbing*, de acuerdo con la literatura que trata este tema, también conduce a trastornos por estrés postraumático. El estar constantemente recordando experiencias negativas del trabajo conduce a trastornos en el dormir, pesadillas, conductas de irritabilidad y bajos niveles de concentración. Otra consecuencia desafortunada es que las redes sociales y el matrimonio pueden sufrir rupturas. La atención psicológica, los cuidados psiquiátricos, las visitas regulares al doctor y la prescripción de antidepresivos son los costos de quien es blanco del *mobbing*. Afecta asimismo al sistema de salud y a la sociedad como un todo (Canada Safety Council, 2000).

Este fenómeno no sólo es la causa de aparición de múltiples trastornos en la salud, sino que ha tenido también un elevado costo en términos económicos y sociales; como documenta Lutgen-Sandvik (2003), los empleadores tienen que destinar dinero y tiempo debido a los empleados que se ven acosados laboralmente, pues hay un incremento en los costos de los cuidados de salud, altas tasas de rotación de personal y baja productividad. Según la Worksafe Victoria Services Authority, en Australia los costos por servicios médicos y rehabilitación por reclamaciones debidas a intimidación suman más de 41 mil dólares, casi el doble de los 23 mil que se generan por daños físicos.

Un costo directo del *mobbing* en la organización es el ausentismo. Diversos estudios reportados por Hartig y Frosch (2006) documentan este fenómeno, como el realizado por el South Australian Working Women's Centre (1998), en el cual

se encontró que 70.2% de quienes participaron en el mismo reportó ausentarse como resultado de la intimidación en el trabajo. Los trabajadores que son blanco del *mobbing* gastan hasta 52% de su tiempo en defenderse, preparar reportes o construir una red de apoyo.

ABORDAJE DEL FENÓMENO

Para estudiar este fenómeno Leymann (1996) desarrolló un modelo que incluye cinco fases. La primera fase está caracterizada por un conflicto que comienza; este estado aún no es *mobbing* y el blanco o víctima puede no darse cuenta del significado de este incidente crítico. La segunda fase se define por actos agresivos y agresiones psicológicas que ponen el proceso de *mobbing* en movimiento. En la tercera fase se involucra la institución a través de la gerencia, la cual desempeña un papel fundamental en este ciclo negativo al equivocarse o malinterpretar la situación; en lugar de ofrecer apoyo, empieza a aislar a la víctima, iniciándose así el proceso de expulsión. La cuarta fase es crítica: los blancos están ahora "marcados" por dificultades en su salud mental; el juicio errado de la gerencia o de los profesionales de la salud refuerza el ciclo negativo, que casi siempre conduce a la expulsión o a una resignación forzada a permanecer bajo el acoso. En la quinta y última fase ocurre la expulsión; el efecto producido por este suceso puede adicionar y provocar estrés postraumático. Después de la expulsión, el estrés emocional y los daños psicológicos pueden continuar e intensificarse.

Años más tarde, Lutgen-Sandvik (2003) propuso un modelo que amplía el propuesto por Leymann bajo la argumentación de que éste es insuficiente para enfatizar los aspectos cíclicos que se encuentran en la comunicación que ocurre alrededor del *mobbing*. La reconceptualización que Lutgen-Sandvik hace del modelo de Leymann incluye una nueva denominación: abuso emocional de los empleados (AEE) y es el resultado de un análisis de varios estudios y su experiencia como director ejecutivo de dos organizaciones que le proveyeron un número relevante de casos, pues intervino en más de treinta disputas entre supervisores y subordinados. Analizando estas experien-

cias, empezó a reconocer un patrón cíclico en el maltrato de los supervisores infligido a los subordinados.

En su modelo, Lutgen-Sandvik describe cada etapa y clarifica las condiciones que llevan de una a otra. Cada fase puede ser también conceptualizada como un nivel o grado de AEE, porque el abuso y los efectos del abuso sobre la víctima se intensifican en el tiempo. Las etapas son descriptivas y pueden variar dependiendo de cada situación, e intentan ilustrar la manera progresiva en que va escalando el abuso emocional en el lugar de trabajo. Las circunstancias individuales y los actores pueden, por supuesto, cambiar la dinámica de los patrones de comunicación del modelo.

Una aportación interesante de dicho modelo tiene que ver con la recuperación de la teoría del grupo silencioso (MGT por sus siglas en inglés), que se origina en el campo de la antropología y que provee herramientas para describir, a través del lenguaje, las diferentes maneras de ver el mundo, sobre todo cuando se trata de grupos tradicionalmente marginados; en este caso, se aplica a la relación que se establece entre subordinado y subordinador.

Quizá uno de los mayores retos que plantea la investigación acerca del *mobbing* es la falta de una metodología homogénea que se adecue a diferentes contextos y que permita su comparación, ya que, como plantea Salin (2003), existen muchos factores que impiden tal comparación directa al no haber una definición común (este autor se refiere al *bullying*, o intimidación, que guarda relación estrecha con el *mobbing*, según se ha visto) que sea aceptada de manera general.

Las diferentes estrategias para identificar a las víctimas de acoso y los diferentes criterios en relación a la frecuencia mínima y duración de la misma han conducido a diferentes promedios de estimación de víctimas. Además, mientras algunos trabajos han examinado cómo mucha gente ha sido intimidada en algunos puntos de su vida laboral, otros han examinado cómo ha sido intimidada en un tiempo específico. En suma, las respuestas han variado considerablemente en esos estudios. Un análisis de la falta de respuestas ha mostrado que la no intimidación parece estar sobrerrepresentada por los participantes que son menos activos, y los promedios de respuestas variadas hacen que sea muy difícil la pretendida comparación.

LEGISLACIÓN SOBRE EL *MOBBING*

Si se toma como punto de referencia la aportación que hizo Leymann (1996) sobre el *mobbing*, podría decirse que es este un fenómeno realmente novedoso en términos de su abordaje teórico y su exploración empírica a partir de la investigación, no obstante ser un fenómeno inherente a la naturaleza humana que la literatura, las artes y diversos testimonios muestran como parte del desarrollo de las sociedades que conforman los seres humanos y de las relaciones que estos establecen entre sí. Sin embargo, su estudio como fenómeno disruptivo de los grupos humanos apenas si empieza a tomarse en consideración, como se ha señalado en este trabajo. Aun así, se ha venido generando jurisprudencia y se ha legislado en torno al fenómeno, sobre todo en los países con mayor desarrollo económico y con potencialidades en el campo de la investigación.

En distintos países, incluido México, la legislación señala la obligatoriedad de los empleadores de garantizar buenas condiciones de trabajo y el derecho de los empleados a disfrutar del mismo (Hartig y Frosch, 2006; Vadja, 2006). Desafortunadamente, una conducta dada puede aparecer como abusiva por parte de la víctima al ser demasiado sensible al estilo fuerte de quien conduce o que es líder en la institución (Hartig y Frosch, 2006), lo que ha dificultado tener claridad sobre cómo legislar acerca de este fenómeno.

Por ello, desde 1989 la Comisión Europea introdujo medidas para asegurar que todos los empleadores fueran responsables de la salud psicológica y seguridad de los empleados en el trabajo. En 1993, Suecia llegó a ser uno de los primeros países en Europa en implementar una legislación específica para prevenir el *mobbing* en el lugar de trabajo (cfr. Hartig y Frosch, 2006). No es el caso de los países subdesarrollados, como México y en general Latinoamérica, donde no sólo no se ha legislado al respecto ni tampoco se le ha estudiado con la seriedad que amerita este problema laboral.

EL *MOBBING* EN MÉXICO

Muchas de las prácticas cotidianas que actualmente se viven en el ambiente laboral mexicano no son solo un reflejo de los efectos que el mundo globalizado ha provocado en las condiciones de trabajo y su organización, sino también de las relaciones personales que establecen los individuos en sus centros laborales. La falta de seguridad y estabilidad en el trabajo que se presenta actualmente en los diversos sectores productivos del país ha dado la pauta a que algunos trabajadores soporten el acoso laboral en sus centros de trabajo con la finalidad de conservar el empleo, aunque éste no garantice condiciones favorables para su desempeño.

El empleo se ha convertido en un bien tan escaso que genera envidia entre los propios trabajadores. Anota Ortega (2007): “A primera vista, la envidia pareciera ser un sentimiento individual, un descontento porque otra persona ha obtenido algo que el sujeto desea, como un buen trabajo. Pero es una relación social que genera una animadversión del envidioso hacia el envidiado, que puede terminar en violencia, ya sea simbólica o física” (p. 125). Esta violencia se perfila como una consecuencia de la inestabilidad laboral que el mundo globalizado entraña.

Ante estas circunstancias, se ha tratado de enmascarar el problema hablando de conflictos personales que se desprenden de la personalidad de los trabajadores, en ocasiones considerándolos como “grilla” o como efectos normales de los ambientes laborales (Peña y Sánchez, 2007). En la cultura del pueblo mexicano, agruparse con el fin de convivir, compartir o unir esfuerzos para un fin común se considera generalmente como algo normal; sin embargo, en los centros laborales hay grupos que se unifican de manera dolosa y destructiva para hostilizar a un tercero con la finalidad de destruirlo y echarlo de ahí (Cortés, 2007). Pero el *mobbing*, o acoso psicológico en el trabajo, no es un problema solo relacionado con la personalidad del trabajador, aunque en muchas ocasiones esta sea el medio (el más “bravucón” pue-

de encabezar el acoso moral), sino un problema asociado con la precarización del empleo y la posibilidad de pérdida del mismo; como señala Álvarez (2000): “La necesidad de recambio de personal con mayor capacidad de adaptación a los nuevos modelos organizacionales –personas con mayor preparación, más jóvenes o más dóciles– y las limitaciones legales para el despido injustificado hacen del acoso moral uno de los instrumentos preferidos para provocar la renuncia del trabajador”. En este caso, es evidente que el acoso es un medio institucional para ajustar la plantilla de personal a las necesidades empresariales.

Este fenómeno ya se ha empezado a explorar en el ámbito académico, en el renglón de los servicios, como es el caso de las enfermeras y docentes (Acosta, Pando, Aranda y Aldrete, 2005; Juárez y cols., 2005), y con mayor frecuencia en las instituciones de la administración pública. No obstante, toda vez que el despido está limitado por derechos adquiridos, el hostigamiento se utiliza como instrumento para forzar la renuncia del trabajador (cfr. López y Cabrera, 2007). Los resultados de estos estudios son apenas la punta del iceberg que muestra las dimensiones que puede adquirir este problema.

Tal es el caso del estudio realizado por Acosta y cols. (2005) en un centro universitario, en el que participaron dos grupos de trabajadores. Dicho estudio detectó una prevalencia hasta del doble en el personal administrativo que en el de servicios; de los 175 trabajadores que participaron, más de 85% de ellos señaló haber estado expuesto al acoso laboral, por lo que los hallazgos y el estudio en sí son un foco rojo que hay que considerar, pues tal situación, pese a ser poco valorada y reconocida en el país, requiere que se le dé la importancia que merece.

También ha habido investigaciones para explorar este fenómeno mediante la técnica de los estudios de caso, como la efectuada con dos trabajadoras mexicanas del sector terciario, cuya antigüedad en su trabajo oscilaba de 24 a 32 años (Cortés, 2007). Por medio de diversas entrevistas, se pudo reconstruir las situaciones de acoso de las que habían sido objeto estas trabajadoras; el cuestionario de Leymann confirmó la presencia de *mobbing*. El primer caso respondió afirmativamente a 71% y el segundo a 67% de los elementos del

fenómeno que explora el instrumento. No obstante, dicho cuestionario no ha sido estandarizado en México, pero es un instrumento útil para la detección de la conducta del *mobbing*.

Por su parte, Alonzo (2007) realizó un estudio en un programa de licenciatura de carácter humanista, en virtud de que en él se identificaron prácticas de clientelismo político y corrupción. El *mobbing* apareció como un elemento instrumental al que se recurrió para hostigar y discriminar a quienes no se percibían como iguales o no compartían las prácticas de corrupción. El autor asienta que en la ocurrencia del fenómeno “prevalecen patrones culturales arraigados por la continuidad de una cultura, que nacen en las prácticas de un sistema político micromonopólico de grupos hegemónicos, hasta alcanzar redes de lealtades e intercambio de favores que, al margen de las metas institucionales, pervierten las estructuras y desvían los recursos a favor de otros grupos” (p. 219). El autor concluye planteando la necesidad de sanear las instituciones y legislar contra las prácticas de *mobbing* laboral en México.

Pando (2006) refiere que los estudios sobre el *mobbing* en las empresas u organizaciones del país no ofrecen resultados relevantes o contundentes por dos cuestiones. Por un lado, las limitaciones metodológicas que dificultan la comprensión de dicho concepto. Con la finalidad de resolver parte de estas limitaciones, el autor y un equipo de investigadores de la Universidad de Guadalajara (Pando, Aranda, Preciado, Franco y Salazar, 2006) se dieron a la tarea de construir un instrumento y darle validez y confiabilidad para estudiar con mayor profundidad al acoso psicológico en el trabajo, en tanto que se perfila claramente como un problema de salud pública. Es el primer instrumento construido y validado en un país latinoamericano, aunque recientemente este mismo instrumento fue validado para la población española, y al parecer ganó en precisión respecto al objeto que pretende evaluar (Carrión y cols., 2007).

La otra carencia mencionada por Pando (2006) se deriva de que «erróneamente se acostumbra a ver el acoso psicológico como un “daño”, ocupando el mismo lugar que tendría el *burnout*, cuando existen características específicas en dichos conceptos».

Al respecto, se podría decir que la frecuencia, duración e intensidad persistente de las conductas hostiles que caracterizan el *mobbing* y que están dirigidas hacia uno o varios trabajadores, se constituyen en la “causa inmediata”, no en el daño en sí. La presencia de estas conductas puede, con el tiempo, provocar distintos malestares, daños, trastornos o enfermedades. Son un suplicio psicológico, psicosomático y social que deja secuelas en las personas que lo padecen, afecta su autoestima y genera frustración, ansiedad, estrés, insomnio, dolores de cabeza, fatiga e incluso el consumo de drogas y al alcohol.

En el país aún no se ha reconocido al *mobbing* en los ambientes laborales por ser un fenómeno que únicamente es susceptible de ser percibido de forma subjetiva por los trabajadores, aunque las conductas de acoso puedan ser objetivadas. Sin embargo, se cuenta ya con una iniciativa de decreto para reestructurar la Ley Federal del Trabajo con la finalidad de incorporar el *mobbing* como un problema laboral. En dicha iniciativa se le define como “cualquier conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por parte de un patrón, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia al mismo” (Portillo, 2006). Aun así, dicha iniciativa no se ha discutido ni aprobado, a pesar de que ya ha transcurrido un tiempo considerable desde su presentación en el Congreso.

CONCLUSIONES

El derecho a la salud es incuestionable y se le debe anteponer a los costos que derivan de su atención. En esa medida, el problema de la salud física y mental debería haber sido abordado hace mucho tiempo, pero solo se le atiende cuando se empiezan a evidenciar costos importantes para las so-

riedades y se tiene que invertir capital para revertirlo, como se muestra en los estudios revisados aquí. El *mobbing*, como un factor psicosocial que solo recientemente se ha estudiado, tiene repercusiones personales, grupales y sociales que obligan a tomarlo en consideración. Las consecuencias más evidentes tienen que ver con daños en la salud física y mental, ausentismo, mayor asistencia médica y otros efectos igualmente lesivos.

Es evidente que existen grupos susceptibles de mayor riesgo de acoso en el trabajo o de acoso sexual, como es el caso de las mujeres. El estudio realizado por Salin (2003) en Finlandia y Suecia con hombres y mujeres profesionales de los negocios muestra que estas últimas, aun en esos países con tan alto nivel de desarrollo económico, político y social, se encuentran en una situación de desventaja. ¿Cuál será entonces la situación de las mujeres mexicanas y latinas, obreras, indígenas, madres solteras...?

La falta de un modelo consensuado entre los diferentes científicos que han venido trabajando sobre este problema no permite el desarrollo de investigaciones comparativas en diferentes contextos y países. En México apenas se le empieza a tomar en consideración por parte de algunos académicos e investigadores interesados en el campo de la salud laboral y de ciertos grupos parlamentarios que han presentado una iniciativa para que sea reconocido en el área laboral. No sucede lo mismo con el acoso sexual, que ha tenido una mayor atención por organizaciones académicas, sindicales, gubernamentales y no gubernamentales por las implicaciones que tiene y por su nivel de gravedad, por lo que en muchas ocasiones las violaciones sexuales terminan en homicidio. No es necesario que se tenga que llegar a una situación de esta naturaleza para voltear la mirada hacia las causas estructurales que están generando la presencia de acoso moral en el trabajo. Sin embargo, solo percatarse de este problema no garantizará su solución.

REFERENCIAS

- Acosta, M., Pando, M., Aranda, C. y Aldrete, M.G. (2005). El acoso moral en el trabajo en los empleados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. *Investigación en Salud*, 7(1), 16-23.
- Adams, A. (1992). *Bullying at work: How to confront and overcome it*. London: Virago.
- Alonzo, A. (2007). El *mobbing* en un programa de licenciatura de la ciudad de México. En F. Peña, P. Ravelo y S. Sánchez (Coords.): *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México* (pp. 219-232). México: UAM-A/Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing.
- Álvarez, A. (2000). Las contradicciones de una "economía continental" en América del Norte y el papel del mercado laboral de México. En N. Kahn, P. Castillo, A. Álvarez y F. Manchón (Eds.): *Las nuevas fronteras del siglo XXI*. México: La Jornada Ediciones-UCSC-UNAM-UAM-X.
- Betancourt, O. (2003). Globalización y salud de los trabajadores. *Salud de los Trabajadores*, 11(1), 53-64.
- Canada Safety Council (2000). *Bullying in the workplace*. Disponible en línea: <http://www.safety-council.org/info/OSH/bullies.html>.
- Carrión, M., López, F. y Pando, M. (2007). *Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-E-R. Colección Evaluación Psicosocial*, Barcelona: Asociación de Expertos en Psicología Aplicada.
- Collison, B.B., Borden, S., Patterson, M., Zinder, J., Sandall, S. y Wellman, P. (1987). After the shooting stops. *Journal of Counseling and Development*, 65, 389-390.
- Cortés, L. (2007). ¿Es o no es? Dos estudios de caso a discutir sobre el *mobbing*. En F. Peña, P. Ravelo y S. Sánchez (Coords.): *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México* (pp. 203-218). México: UAM-A/Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing.
- Devenport, M. (2008). Bullying. *BBC News*, Tuesday, 12 February. Disponible en línea: <http://www.journalisted.com/article?id=310261>.
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Fernández, L. (2001). El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. *Recensiones, Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 41, 154-157.
- Hartig, K. y Frosch, J. (2006, julio). *Workplace mobbing syndrome: The "silent and unseen" occupational hazard*. Conferencia presentada en Our work ... our lives: National Conference on Women and Industrial Relations. Brisbane, Australia.
- Juárez, A., Hernández, E. y Ramírez, J. (2005). Mobbing: un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería. *Revista de Enfermería, IMSS*, 13(3), 153-160.
- Leyman, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- López, O. y Cabrera, A. (2007). El *mobbing* en una institución de salud. Incertidumbre organizacional y deterioro individual. En F. Peña, P. Ravelo y S. Sánchez (Coords.): *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México* (pp. 233-244). México: UAM-A/Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing.
- Luna, M. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Madrid: GPS.
- Lutgen-Sandvik, P. (2003). The communicative cycle of employee emotional abuse. Generation and regeneration of workplace mistreatment. *Management Communication Quarterly*, 16(4), 471-501.
- McCarthy, P., Sheehan, M. y Wilkie, W. (1996). *Bullying: From backyard to boardroom*. Brisbane (Australia): Millenium Press.
- Ortega, M. (2007). *Mobbing* en la reestructuración laboral salvaje. En F. Peña, P. Ravelo y S. Sánchez (Coords.): *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México* (pp. 117-132). México: UAM-A/Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing.
- Pando, M. (2006). Mobbing. Tipos, comportamientos, perfiles y sus consecuencias psicológicas en el trabajo. En P. J. A. Barbado (Coord.): *Estudios disciplinarios sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Buenos Aires: Jurisprudencia Argentina.
- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S. y Salazar, J.G. (2006). Validez y confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(2), 319-332.
- Peña, F. y Sánchez, S. (2007). Mobbing y salud, repercusiones negativas en los trabajadores y en los espacios laborales. En F. Peña, P. Ravelo y S. Sánchez (Coords.): *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México* (pp. 181-202). México: UAM-A/Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing.
- Portillo, C. (2006). Iniciativa de decreto que adiciona diversos artículos a la Ley Federal del Trabajo en materia de acoso laboral. *Gaceta Parlamentaria*, No. 15. México: Senado de la República.
- Rendón, T. y Salas, C. (2000). El cambio en la estructura de la fuerza de trabajo en América Latina. En E. De la Garza (Coord.): *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (pp. 540-565). México: COLMEX/FLACSO/UAM/FCE.

- Romito, P., Ballard, T. y Maton, N. (2004). Sexual harassment among female personnel in an Italian hospital. *Violence Against Women*, 10(4), 387-417.
- Salin, D. (2003). *Workplace bullying among business professionals. Prevalence, organizational antecedents, and gender differences*. Helsinki: Swedish School of Economic and Business Administration.
- South Australian Working Women's Centre (1998). A proactive approach to target bullying at work. *New Workplace*, 4(3). Disponible en línea: <http://www.industrialrelations.nsw.gov.au/workplace/discrim/bully.html>.
- Tezanos, J.F. (2001). *El trabajo perdido ¿Hacia una civilización postlaboral?* Madrid: Biblioteca Nueva.
- Vajda, R. (2006). *The perception of mobbing and related services en Hungary* (Report for Daphne Project Mobbing II). Budapest: Mona Foundation Hungary.
- Westhues, K. (2006). The unkindly art of mobbing. *Academic Matters: The Journal of Higher Education*, Fall, 18-19.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70-84.