

Titulo: Consideraciones sobre el Acoso Laboral. Perfil del acosador

Autor: Catalina Maria Duque Arias

Asesor: Pedro Nel Gutiérrez Escobar

Universidad de San Buenaventura Medellin

Facultad: Psicología

Programa: Psicología

Medellín

Año 2010

Titulo

Consideraciones sobre el Acoso Laboral. Perfil del acosador

Resumen

En Colombia durante los últimos años ha crecido la atención sobre el Acoso Laboral, ya contamos con la ley 1010 de 2006, lo cual es un avance significativo frente al tema. En la actualidad en nuestro país no es mucho lo que se ha escrito frente a este fenómeno, su origen, las causas y consecuencias que trae a los ambientes laborales y sociales es todavía insipiente en relación a otros países, sobre todo en Europa. Este artículo pretende acercarse al tema desde lo que ha sido su origen, su significado, lo que establece la ley y sus actores víctima y victimario, analizando el perfil de este último desde la perspectiva de diversos autores, contemplando las posibles características de personalidad de éste para su posterior identificación dentro de las organizaciones.

Abstract

In Colombia in recent years, attention has grown workplace mobbing, we already have 1010, 2006 law, which is a significant advance on the issue. Today in our country, not much has been written against this phenomenon, its origin, causes and consequences that brings labor and social environments is still incipient in relation to other countries, especially in Europe. This article aims to approach the topic from what has been its origin, its meaning, which provides a bit of law and its actors victim and victimizer, analyzing the profile of the latter from the perspective of several authors, contemplating the possible characteristics of personality of this for later identification in organizations.

Palabras claves

Acoso Laboral, Mobbing, Bullying y Trastornos de la Personalidad.

Introducción

La mayoría de personas a lo largo y ancho del mundo dedican gran parte de su vida al trabajo, gracias a esto las organizaciones se convierten en unidades sociales importantes de interacción con los demás. Por esta razón es imposible desvincular el comportamiento de las personas y el de las organizaciones, es allí donde hace su aparición el Acoso Laboral como uno de los fenómenos que en la actualidad afecta los ambientes laborales de manera negativa. El presente artículo pretende dar a conocer la conceptualización, el origen, lo que establece la ley en el país y sus protagonistas, víctima y victimario, haciendo énfasis en este último, proporcionando información sobre sus características de personalidad, ahondando

hacia su perfil de acosador, sin adoptar una posición radical o de juicio hacia alguno de los aspectos protagonistas en el artículo, por el contrario, facilitando la posible identificación del acosador laboral dentro de las organizaciones.

En los últimos años el Acoso Laboral ha generando un notable interés en los investigadores, por lo menos en Europa, donde los estudios son mucho más numerosos y cuya legislación ha generado más sentencias frente al tema, lo cual denota madurez en las políticas de prevención, identificación y sanción.

Este fenómeno ya no es ajeno solo a las organizaciones o a las personas que lo padecen, pues la creciente atención que ha estado obteniendo, nos permite reconocerlo como un fenómeno social, cuyas características lo hacen altamente nocivo porque atenta directamente contra la seguridad y la salud en los ambientes laborales.

Para comenzar a hablar de Mobbing o Acoso Laboral es necesario identificar quiénes han sido los pioneros en esta materia. El austríaco Konrad Lorenz, reconocido etólogo y premio Nobel es quien define en el año de 1973 por primera vez el término de Mobbing para referirse al comportamiento agresivo de grupos animales de la misma especie, con el objetivo de expulsar a un miembro del territorio por el cual se sienten amenazados. Posteriormente en 1980 el término es tomado por el psicólogo sueco Heinz Leymann, quien aplicó el concepto al contexto de las organizaciones, “el fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema sobre otra persona, en el lugar de trabajo” (Unión sindical de Madrid, región de CCOO, 2002: 8). Fue Leymann una de las personas que más ahondó sobre Mobbing. Además de haber sido pionero en la materia, tiene una de las frases más celebres e impactantes frente al Acoso Laboral que dice: “En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal” (www.anamib.com). Las palabras de este hombre reflejan la gravedad y el peligro que representa el Acoso Laboral en las organizaciones y por ende en la sociedad.

En la actualidad, es el psicólogo e investigador Español Iñaki Piñuel y Zabala, uno de los primeros especialistas europeos en la investigación y divulgación del Mobbing o Acoso Laboral.

Piñuel es un gran activista del tema, ha expuesto ante el senado de su país varias veces esta problemática con el fin de que se establezcan leyes y parámetros cada vez más claros en cuanto a la prevención, identificación y sanción del Acoso Laboral, también ha escrito más de diez libros relacionados con el Mobbing y ha

sido un acérrimo defensor de los derechos de los trabajadores cuando se ven vulnerados por el Acoso Laboral.

Uno de los aspectos que hay que tener en cuenta a la hora de abordar este tema es la diferencia entre Acoso Laboral y otros síndromes, ya que el Acoso Laboral es confundido principalmente con el síndrome de Burnout, el cual traduce estar quemado, pero este tiene que ver directamente con la profesión o el trabajo, dado que hay un exceso demandante en la parte emocional, puesto que los intereses profesionales de estas personas predominan sobre los intereses personales. El Mobbing también es confundido en gran medida con el Bullying, solo que en este último, su contexto es el ámbito escolar y las agresiones físicas son su principal característica, mientras que en el Mobbing las estrategias de los acosadores son mucho más sutiles e imperceptibles ante los demás.

El Acoso Laboral o Mobbing, del inglés “to mob” que significa ser atropellado o atacado por la multitud, es un término que se refiere a un continuo y deliberado maltrato, al menos una vez por semana por más de 6 meses que recibe un trabajador por parte de otro o de otros, pudiendo ser el autor del hostigamiento jefes, compañeros o subordinados que se comportan con la víctima de manera agresiva, con el objetivo de arrinconarlo, destruirlo y eliminarlo de la organización para de esta forma romper su resistencia psicológica.

El Mobbing o Acoso Laboral tiene múltiples y variadas consecuencias en la víctima, ya que afecta la salud psicológica, física y social no solo de quien la padece sino también de su grupo familiar y como consecuencia de esto repercute directamente en el funcionamiento y productividad de las organizaciones. El Acoso Laboral nos permite ver este fenómeno como un atentado contra la salud y la seguridad de los ambientes laboral, económico y social de un Estado.

Una de las características que llama la atención es el perfil de la víctima de acoso laboral, pues suelen ser personas muy trabajadoras, destacados, creativos, solidarios, con un alto nivel ético y populares, claro que también pueden ser víctimas por ideología, sexo, religión, etc. lo cual puede desencadenar la ira y envidia del acosador porque ve amenazada su estabilidad. En esencia los acosadores suelen ser personas mediocres, inseguras, desconfiadas, inoperantes y pueden presentar comportamientos y actitudes arrogantes, lo que profundizaremos posteriormente. Muchas de las técnicas de las que se valen estos hostigadores suelen ser muy sutiles, no deben levantar sospecha, el objetivo es desprestigiar a su víctima frente a la organización para provocar su salida por medio de calumnias, rumores mal intencionados, ridiculizándola, burlándose, criticándola, amenazándola verbalmente o por escrito, invadiendo su privacidad

por medio del correo, darle trabajos humillantes, asignándole tareas casi imposibles de cumplir en determinado tiempo, no confiarle ninguna tarea, no mirarla a los ojos, ignorarla negando su presencia física, etc. Las consecuencias para las personas víctimas de Acoso Laboral van desde miedo acentuado y continuo, estrés, ansiedad, sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, distorsiones cognitivas en la memoria, la atención y la concentración, adicciones, agravamiento de problemas previos como enfermedades, trastornos psicosomáticos y de la conducta, indefensión, depresión y hasta suicidio.

El Acoso Laboral es una problemática que afecta gravemente el bienestar de las personas, no solo a nivel laboral sino de manera global, no es un fenómeno que solo le concierne a las organizaciones.

Varios países de Europa, como Francia, Suecia y Bélgica tienen una legislación muy clara frente al Acoso Laboral, no solo en la parte de sanciones sino en la implementación de políticas de prevención y como lo dice Leymann, *“todo acoso se puede neutralizar, sólo se necesita a alguien con poder y deseos de actuar para que el acoso finalice sin producir víctimas”* (www.contenidos.universia.es).

En Europa, es tal vez España el país que más ha investigado sobre Mobbing, ya que posee unos de los peores índices de siniestralidad laboral lo que representa millonarias pérdidas, no solo económicas, por incapacidad, ausentismo e indemnizaciones, sino por la pérdida de fuerza de trabajo y de población activa. Quizá sea el sistema de Quebec (*sociedad basada en la primacía del derecho. Todas las personas son iguales en cuanto a valor y dignidad y tienen derecho a igual protección de la ley. También deben cumplir todas las leyes sean cuales fueren sus convicciones*) (www.quebec.gouv.qc.ca), una de las herramientas más importantes con las que cuenta España para controlar el Acoso Laboral, pues este es investigado por la Comisión de Normas del trabajo y se encarga de proteger los derechos del trabajador, ordenando investigaciones dentro de las organizaciones en donde se presume hay irregularidades frente al acoso para tomar las medidas pertinentes, protegiendo ante todo la integridad del trabajador por medio de una indemnización por los daños sufridos e incluso que se le financie el tratamiento psicológico a la víctima.

Por otra parte está Latinoamérica, cuyos avances sobre el tema de Acoso Laboral han sido pocos, muchos países Latinoamericanos apenas están intentando crear una legislación que proteja a los trabajadores frente a este tema. Colombia no se queda atrás ya que cuenta con una ley clara frente al Acoso Laboral y es la ley 1010 del 2006 “por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el Acoso Laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones

de trabajo". (El Ministro de la Protección Social, DIARIO OFICIAL 46.160 LEY 1010 23/01/2006).

El país está avanzando poco a poco frente al Acoso Laboral y contamos con la recién creada ley 1010 de 2006 y es importante saber algunos aspectos que las organizaciones están obligadas a cumplir en cuanto a la información que se le debe proporcionar al trabajador.

La organización debe adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la ley, también deberá abrir un escenario para escuchar las opiniones de los trabajadores, capacitarlos sobre la ley y facilitar las denuncias que se generen por acoso (El Ministro de la Protección Social, DIARIO OFICIAL 46.160 LEY 1010 23/01/2006).

En cuanto a su definición, la mayoría apunta hacia lo mismo, varía según el autor o país, cambian ciertas palabras y hasta el nombre, pero que en esencia sigue siendo lo mismo, llámese:

- Acoso moral
- Terror psicológico
- Acoso psicológico en el trabajo
- Terrorismo psicológico
- Acoso Laboral

Es el continuo y deliberado maltrato de comportamientos hostiles hacia la víctima por parte de una o varias personas que hacen parte de la organización, con el objeto de crear una situación de indefensión y de aniquilamiento a la víctima. Estas acciones tienen una frecuencia de al menos una vez por semana y una prolongación de mínimo 6 meses cuyas consecuencias van desde aislamiento, problemas de ansiedad, depresión, adicciones, dolencias físicas, trastornos de la conducta, problemas no solo en el ámbito laboral y personal sino también en el área familiar y social.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en las últimas cifras arrojadas por investigaciones Europeas, 16 millones de trabajadores de este continente son víctimas de hostigamiento psicológico y en España el 15% de la población trabajadora padece de algún tipo de acoso (www.ilo.org), lo que prende las alarmas al respecto sobre la planificación y la adecuada ejecución de políticas de prevención.

Un elemento característico del Acoso Laboral es la estrategia que utiliza el acosador, es aquí donde nos centraremos para describir las características del victimario pues los ataques suelen ser muy sutiles e imperceptibles en la mayoría

de los casos. El perfil de la víctima y del victimario no constituye un patrón único de conducta, pero sí podemos inferir que poseen ciertas características de personalidad que están presentes en la mayoría de los casos.

Teniendo en cuenta lo anterior se hará referencia a algunos autores que han trabajado el tema de Mobbing o Acoso Laboral desde lo que ellos califican como cuáles son las características de los acosadores laborales. Según la psiquiatra Francesa, Marie-France Hirigoyen, en su obra del año 2000, *El acoso moral*, describe a los acosadores, ya sea en el ámbito de pareja, familiar o laboral, como “aniquiladores psicológicos” los cuales se dan de dos tipos: el de personalidad narcisista, perversos y seductores, altamente egocéntrico, con fuertes ideas de grandiosidad hacia su propio ser y el psicoterrorista laboral, cuya inseguridad e inoperancia lo lleva a arremeter contra sus víctimas si se llegase a sentir amenazado, buscando la eliminación de esta persona por medio de calumnias y agresiones de todo tipo. Por otra parte el Español Pedro Rodríguez López en su libro del año 2004 *El Acoso moral en el trabajo*, identifica a los acosadores como personas resentidas, frustradas, dañinas, envidiosas, celosas, cuyo objetivo es aparentar una imagen de grandiosidad para ascender a costa de sus víctimas.

Por otro lado, el psiquiatra Español Jose Luis González de Rivera en su artículo del año 1997, el trastorno por Mediocridad Inoperante Activa. Síndrome (MIA), realiza un interesante análisis de los tipos de acosadores con los que nos encontramos en las organizaciones, haciendo relación a un tipo de patología englobada como “trastorno de mediocridad”, señalando tres tipos de esta, la mediocridad simple, la inoperante y por último la que él llama la más perjudicial de las tres, la Mediocridad Inoperante Activa (MIA). Según González de Rivera, el sujeto que padece el síndrome MIA es altamente peligroso, desarrolla gran actividad inoperante, entorpece los procesos de las personas más brillantes, generan gran cantidad de trabajo innecesario, paran todo el proceso creativo de sus víctimas, es controlador, ejerce gran presión sobre sus objetivos, busca sobresalir por encima de los demás a pesar de su incompetencia profesional.

Para el Británico, Tim Field en su libro *Bully In Sight* del año 1996, se refiere al perfil del acosador como una persona mentirosa, con falsa apariencia de seguridad, controlador, agresivo, incapaz de asumir culpas y sobre todo muy buen actor, a esta última característica hizo referencia Field al llamar al acosador con la personalidad de Jekyll y Hyde, indicando comportamientos violentos, desagradables, ofensivos con la víctima y encantador con los demás.

De acuerdo a un artículo que titula *acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional*, de B. Moreno-Jiménez, A. Rodríguez Muñoz, E. Garrosa Hernandez, M.^a E. Morante Banadero, de la revista de psicología del

trabajo y de las organizaciones, vol. 20 nº 3, pág. 277-289, Madrid, España, del año 2004, los autores determinan que la ocurrencia del Acoso Laboral es consecuencia de una mala organización del trabajo, de un entorno socioeconómico inestable, una mala cultura corporativa y estilos de liderazgo inadecuados y autoritarios y citan a Ashforth (1994) que habla del “pequeño tirano”, debido a la necesidad de control de éste, su desconfianza y la aprobación de la alta dirección, todo esto favorece el incremento de las conductas de acoso.

Por último, el Español Iñaki Piñuel, (2004), los acosadores laborales son “asesinos en serie” dentro de las organizaciones, son personas altamente peligrosas que sufren complejo de inferioridad lo cual los lleva a arremeter contra sus víctimas para de esta manera compensar su falencia. Piñuel señala que la mayoría de los comportamientos de los acosadores no son hechos aislados, sino que ha encontrado una prevalencia en estos, cuya conducta tiende a repetirse a lo largo de su historia de vida. Expresa que los acosadores no lo son solo en su ámbito laboral sino que también lo fueron en su época escolar, también señala que muchos de los acosadores exhiben trastornos de la personalidad, que encajan en los tipos de personalidad de los victimarios, estos trastornos son el narcisista, el cual posee un sentido de autoimportancia descomunal, se aprovecha de los logros de los demás y los toma como suyos explotando al máximo a sus víctimas. El paranoide, donde su desconfianza constante implica la inspección, sospecha, injuria y calumnia hacia sus víctimas, aprovechándose del poder. Y el disocial o psicópata, cuyo proceder aparentemente es encantador y seductor, es sumamente manipulador y calculador sobre todo con los más vulnerables, Pero qué dice el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-IV-TR), sobre estos trastornos y qué tanto se ajustan a las personalidades de los acosadores laborales, como lo señala Piñuel.

Según el DSM-IV-TR, la característica esencial del trastorno narcisista de la personalidad es un patrón general de grandiosidad, necesidad de admiración, y falta de empatía (DSM-IV-TR, 2005). Trastorno paranoide de la personalidad, su característica esencial es un patrón de desconfianza y suspicacia general hacia los otros, de forma que las intenciones de estos son interpretadas como maliciosas (DSM-IV-TR, 2005). Y por último encontramos el trastorno antisocial de la personalidad, cuya característica esencial es un patrón general de desprecio y violación de los derechos de los demás (DSM-IV-TR, 2005).

Por otro lado, en el manual de psicopatología de A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (1995), según la conceptualización del DSM-III-R, la personalidad sádica cumpliría con al menos cinco criterios de un acosador laboral cuya conducta estaría enmarcada por un patrón patológico, cruel, humillante y agresivo, dentro de los que estarían tratar o castigar con excesiva dureza a algún subordinado, se divierte

o disfruta con el sufrimiento físico o psicológico de otros, mentir para causar daño, conseguir que otros hagan la propia voluntad atemorizándolos, restringir la autonomía de quienes le rodean.

Con base en las anteriores conceptualizaciones, podemos inferir que el perfil de un acosador laboral engloba varios rasgos de personalidad, entre estos algunos psicopáticos.

A partir de lo anteriormente mencionado, estas podrían ser las características parciales o totales del Acosador Laboral:

- Sufren de complejo de inferioridad
- Mentirosos
- Manipuladores
- Hábiles con las palabras
- Mediocres o ineficaces laboralmente
- Envidiosos
- No tienen sentido de culpa ni remordimiento
- Desconfiados
- Controladores
- Agresivos
- Humillativos
- Crueles
- Invasivos
- Explotadores
- Inseguros
- Carecen de empatía
- Maliciosos
- No conocen límites
- Les gusta infundir temor
- Buenos actores

De acuerdo a lo anterior y repasando un poco el perfil del acosador laboral cabe anotar que si bien todos podríamos ser víctimas de Acoso Laboral bajo ciertas circunstancias y teniendo en cuenta la patología de algunos de los rasgos anteriormente mencionados y que estos se instauran en la personalidad a temprana edad, así mismo podríamos convertirnos en acosadores laborales, desarrollando ciertos rasgos, acompañados de los factores que favorezcan la aparición de estos, pero en este caso qué podrían hacer las organizaciones para identificar este fenómeno que afecta gravemente el bienestar de las personas, no solo a nivel laboral sino de manera global, teniendo en cuenta que los ambientes laborales pueden favorecer la aparición de este fenómeno y de acuerdo a esto

cuando el Acoso Laboral aparece no es un hecho aislado sino por el contrario es la sumatoria de varios agentes los cuales hacen parte de las dinámicas organizacionales de las empresas y las personas que las conforman.

Consideraciones finales

Es importante mencionar que las organizaciones en la actualidad deben ser mucho más concientes a la hora de direccionar los diferentes departamentos o áreas de la empresa e identificar los factores detonantes del Acoso Laboral. Cabe anotar que en los procesos de Gestión Humana una adecuada selección y evaluación del personal es fundamental para implementar diferentes mecanismos, métodos o actividades en pro de la prevención del Acoso Laboral.

Uno de los aspectos claves desde mi punto de vista es la importancia de informar adecuadamente a todo el personal de la organización acerca del Acoso Laboral, sobre cuáles son las causas y efectos que este tiene en los ambientes laborales, cómo actuar en caso de que se presente y con qué herramientas cuenta el empleado y la empresa para hacerle frente a este fenómeno.

Las organizaciones deben generar cierto control para identificar los rasgos de los posibles acosadores, proporcionando espacios para que el acoso no se propague, fomentando de esta manera una dinámica estructurada en la organización del trabajo, estilos de liderazgo adecuados y cultura corporativa estable que generen un adecuado ambiente laboral.

Una reflexión significativa es tener en cuenta los aspectos personales, tanto de la víctima como del victimario y de las organizaciones, ya que no se deben excluir ninguna de las anteriores a la hora de precisar la adecuada actuación frente a la aparición y prevención del Acoso Laboral.

Para finalizar es importante recordar que las personas desde que inician su vida laboral en promedio pasan una tercera o cuarta parte de su vida trabajando, lo que convierte a las organizaciones en comunidades de socialización constante, no solo lugares donde estas solo van a trabajar, dedicamos gran parte de nuestra vida al trabajo y esperamos desarrollar todas nuestras potencialidades, habilidades y capacidades en aras de alcanzar objetivos que nos enriquezcan laboral y personalmente, de esta misma manera deseamos que las organizaciones nos apoyen en este proceso de crecimiento y realización hacia el camino para alcanzar el éxito. Desafortunadamente cuando esto no sucede y por el contrario el ambiente laboral es hostil, desalentador, desmotivante y represivo, nuestros intereses cambian y simplemente hacemos parte de una cifra en una nómina y algunas organizaciones no se dan cuenta que no son sostenibles en la medida en que se ocupen del recurso humano en pro del bienestar del mismo, simplemente son cultivo de una cantidad de fenómenos altamente perjudiciales en la vida

laboral de las personas como es el Acoso Laboral, esto conlleva a un empobrecimiento del recurso laboral. Por esto no solo es importante saber que el Acoso Laboral existe, se deberá trabajar cada vez más fuerte en la lucha contra esté para abordarlo con criterios más claros frente a la prevención, control y sanción, para de esta forma fortalecer los mecanismos protectores que velen por el recurso más importante que pueda tener una organización, las personas.

Referencias bibliográficas

Belloch A. Sandín B. Ramos F. (1995), Manual de psicopatología, volumen II, Madrid, España, Ed. McGraw-Hill.

Cartilla laboral, acoso laboral, (2006), Legis editores S.A, Bogotá, Colombia.

Field T. Bully In Sight, (1996), Oxfordshire.

González de Rivera J L. el trastorno por Mediocridad Inoperante Activa. Síndrome (MIA), (1997), España, revista Psiquis.

Hirigoyen M F. El acoso moral, (2000), Barcelona, España, Ed. Paidos.

Leymann, H. Mobbing. La persecution au travail. Traducción. París: Du Seuil. (1996).

Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, texto revisado, (DSM-IV-TR), (2005), Ed. Masson.

Ministerio de la Protección Social, Diario oficial 46. 160, ley 1010, (23 de enero, 2006). Bogotá, Colombia.

Moreno-Jiménez B. Rodríguez Muñoz A. Garrosa Hernández E. Morante Banadero M E. (2004), Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional, Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, vol. 20 n° 3, pág. 277-289, Madrid, España, Ed. Colegio oficial de psicólogos de Madrid.

Organización Internacional del Trabajo, (www.ilo.org).

Ricardo Pérez Accino Picatoste, Acoso Moral, (www.anamib.com)

Rodríguez López P. (2004), El Acoso moral en el trabajo, Madrid, España, Ed. Dijusa.

Servicios de prevención contra el Mobbing en Europa, Universia contenidos, España, (www.contenidos.universia.es).

Sistema de Québec, (www.quebec.gouv.qc.ca).

Unión sindical de Madrid Región de CCOO, (2002), acoso psicológico en el trabajo los efectos de la nueva organización sobre la salud, Madrid, El autor.