



EL ACOSO LABORAL, COMO IRRESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA

Prof. Belkis Rojas M. *, Prof. Mariela Rodríguez**

* Doctorante en Ciencias Sociales, mención Estudios del Trabajo, Profesora de Pre y Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Acreditada en el Ministerio de Ciencias y Tecnología (PEII)

** Magíster en Administración y Relaciones Laborales, Doctorante en Ciencias Sociales, mención Estudios del Trabajo, Profesora de Pre y Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

RESUMEN

Se presentan las reflexiones de este trabajo, con el propósito de resaltar, la valoración de la dignidad humana, como un proceso vital, en los espacios laborales. La dignidad humana es aquella condición especial que reviste todo ser humano por el hecho de serlo, caracterizándolo de forma permanente y fundamental desde su concepción hasta su muerte. Cuando se hace presente el irrespeto a esta condición, se manifiesta el acoso laboral, que involucra toda conducta que atenta contra la dignidad de una persona en su entorno laboral, a través de prácticas ofensivas y humillantes, las cuales crean un entorno intimidatorio y ofensivo. Elevar el autoconcepto y autoestima, sin discriminación y acoso de ninguna índole, es contribuir con todos nuestros semejantes, a fortalecer los valores del respeto y el compromiso de construirse así mismo como personas integrales, en ambiente de cambio y complejidad, generando espacios de convivencia y equidad, con todos nuestros semejantes.

Palabras clave: Acoso Laboral, Dignidad Humana, Valores



WORKPLACE HARASSMENT, DISRESPECT TO THE HUMAN DIGNITY

ABSTRACT

This paper presents reflections, in order to stand out the valuation of human dignity as a vital process in the workplace. Human dignity is a special condition that covers all human beings by virtue of being, characterizing in a permanently way from his conception to death. When it is presented the disrespect for this condition, it is manifested the workplace harassment that involves conduct that violates the person dignity in his working environment, through offensive and humiliating practices, which create an intimidating and offensive environment. To raise self-concept and self-esteem, without discrimination or harassment of any kind, is to contribute with all people, to strengthen values of respect and commitment to build itself as whole persons, in an atmosphere of change and complexity, creating living spaces and equity, with all people.

Key words: Workplace Harassment, Human Dignity, Values

INTRODUCCIÓN

En el ámbito organizacional tienen lugar una diversidad de situaciones en las cuales está implícito el proceso de interacción humana. Por algunas circunstancias, en esta dinámica pueden surgir situaciones que desvirtúen la naturaleza de tales relaciones; dando lugar a ciertos enfrentamientos entre compañeros de trabajo que no son situaciones propias de un entorno laboral favorable, ya que se aleja de la preservación de los valores y del marco regulatorio establecido.

Los espacios laborales, empresas e instituciones públicas y privadas constituyen piedra angular y el garante principal, de una convivencia pacífica y armónica en el contexto laboral, en personas que comparten objetivos

comunes y comulgan con la convivencia y el bien común.

Lamentablemente, durante las últimas décadas han comenzado a reconocerse ciertas situaciones que atentan contra la integridad e irrespeto de la persona en el entorno laboral. Las mismas se han agrupado bajo la denominación de acoso laboral, acoso moral o mobbing (su denominación en inglés); involucra toda conducta que atenta contra la dignidad de una persona en su entorno laboral, a través de prácticas ofensivas, humillantes, malos tratos, asignación de tareas irrealizables, omisión de información y/o aislamiento, entre otras prácticas; las cuales crean un entorno intimidatorio, humillante y ofensivo. Específicamente se circunscribe al ámbito del trabajo y puede estar dirigido hacia una o

varias personas, siendo siempre intencional y premeditado.

Se reconoce la existencia de diferencias entre los seres humanos producto de la interacción social; es decir, como resultado del diario convivir, los diversos retos y exigencias surgen discrepancias o desacuerdos ante los cuales siempre existe un margen de tolerancia. El problema se agudiza cuando tales diferencias se magnifican y adquieren un tamiz conflictivo, es decir, la circunstancia ya no es eventual ni casual; por el contrario, se convierte en una práctica diaria, sistemática y persistente.

Esta problemática nos presenta un deterioro social y moral, que alude a la descomposición de las relaciones humanas en el contexto laboral, el cual tiene un impacto directo a la dignidad de la persona; donde se evidencia la crisis moral de valores, en nuestra cotidianidad. Tales comportamientos no deberían constituir prácticas habituales; y menos aún convertirse en situaciones a las cuales pueda el ser humano acostumbrarse; por el contrario, las primeras manifestaciones de este tipo de conductas en cualquier entorno, deben ser objeto de profunda reflexión para los involucrados, de tal forma que dichas prácticas no logren arraigarse.

SOBRE EL CONCEPTO Y ORIGEN DEL ACOSO LABORAL

El término mobbing fue adjudicado por el profesor Heinz Leymann de la Universidad de Estocolmo, pionero de la investigación en esta materia durante los años 80, y es proveniente del inglés *To Mob* que significa acorralar, hostigar, acosar en grupo. Sin embargo, Rivas Sánchez (2003) señala que ya desde la década

de los 60 era posible apreciar ciertos comportamientos hostiles en el trabajo que recibían el nombre de “persecución en el trabajo”, obviamente con menor frecuencia e intensidad que en la actualidad.

Partiendo de esta idea, el punto central del acoso laboral se sitúa en el abuso de poder; en palabras de Hirigoyen (2009, p. 60) tales conductas provienen de un “jefecillo que necesita revalorizarse para compensar la fragilidad de su identidad” dominando y aplastando a sus subordinados, aprovechando el temor de éstos ante el despido. Aunque debe destacarse, que también el acoso puede provenir de maniobras iniciadas por compañeros de trabajo hacia sus iguales y desde los propios trabajadores hacia los superiores, siendo éstos casos menos comunes. Sin embargo, esta situación encuentra asidero en una empresa indulgente, supuestamente tolerante y respetuosa del entorno privado de cada quien; con lo cual está promoviendo la impunidad de los actos abusivos, con este estilo indiferente de administración. Hirigoyen (2009) al respecto señala:

Por acoso en el lugar de trabajo hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo (p. 48).

Es decir, que el acoso laboral implica abuso de poder y ensañamiento hacia un objetivo (víctima) en particular, muy por encima del colateral daño a terceros que ocurriría con la degradación del clima de trabajo.

Entre las características principales del acoso laboral se incluyen: la sistematicidad, la frecuencia, la duración prolongada y la asimetría entre las partes involucradas. La sistematicidad del proceso implica unas etapas que se van desarrollando progresivamente, a medida que el agresor identifica las debilidades y respuestas de la víctima, y mantiene esta conducta agresiva, acentuándola con el tiempo, aprovechando para ello, el poder que ejerce sobre el agredido.

Por tratarse de una conducta sistemática, en el desarrollo del acoso laboral se identifican siete etapas progresivas. Según Parés (2004) las mismas son: la seducción, el conflicto, el acoso, la intervención del entorno, la intervención de la empresa, la marginación y la recuperación. Durante la seducción, ocurre una especie de acercamiento hacia la víctima, el agresor busca mejor a su objetivo o a su entorno, aunque la violencia aún no se manifiesta, se denotan intenciones de hacerlo. En la fase de conflicto, puede surgir cualquier detonante que ocasione que la relación personal neutral o buena, sufra un cambio negativo. Ya durante la fase del acoso, la parte más fuerte adopta actitudes molestas para la otra. En la fase de respuesta del entorno se determinará el curso del acoso, ya sea porque intervenga para detenerlo o le ignore, facilitándole que se agrave. En la fase siguiente, intervención de la empresa, el acosador hábilmente consigue que la organización le consienta los atropellos. En la fase de marginación, el individuo acosado es excluido de la organización, ya sea por despido, pérdida de la razón o hasta de la vida, ya que la víctima puede desencadenar conductas suicidas. La última fase, es de recuperación, ocurrirá sólo si la fase anterior no ha logrado su propósito más nefasto; principalmente promovido por personas dentro de la organiza-

ción que se niegan a acosar y representan un apoyo para resarcir el daño recibido.

En concordancia con lo expuesto, Martínez Selva (2004) resume como principales características del mobbing: La hostilidad, la continuidad de las acciones, lo variado de las conductas, la intencionalidad del acosador, los efectos estresantes que ocasiona en la víctima, la impunidad, la asimetría y la ausencia de alternativas u opciones para la víctima.

Respecto a las causas que originan el mobbing, no suele ubicarse una única razón. “Un bajo rendimiento puede provocar una reacción agresiva del supervisor en un momento crítico, que lleve a un acoso laboral dirigido a expulsar del trabajo a la víctima” (Martínez Selva, 2004, p. 69). En otros casos, “un acoso provocado por razones de exclusión social puede llevar a un bajo rendimiento y provocar una escalada en el conflicto”; también “una persona deprimida o ansiosa, con sus continuas quejas o ausencias, puede provocar reacciones de rechazo en sus compañeros que la llevan a ser víctima de aislamiento” (Martínez Selva, 2004, p. 69).

En este sentido, entre las causales que determinan la aparición del acoso laboral figuran: la personalidad del acosador y la personalidad de la víctima, la política de la empresa, o la mala gestión de la misma. Al respecto, Martínez Selva (2004) describe los principales factores o causas:

1. La personalidad de la víctima: Aunque no siempre, suelen ser personas tímidas, con pocas habilidades sociales, muy susceptibles o de bajo rendimiento laboral.

2. La personalidad del agresor: Puede poseer una personalidad psicopática o ser alguien inseguro y temeroso de perder poder o de no manifestarlo.
3. Problemas en la organización: Puede ser la gestión general de la empresa o de la organización, o la distribución de tareas y funciones en la misma.
4. Problemas derivados de los grupos sociales existentes en el entorno de trabajo: Suele hablarse de factores como la competición entre ellos por tareas, ascensos o aprobación del superior o la no aceptación que acarrea la exclusión o marginación de una persona. Puede haber una mala comunicación o una falta de apoyo entre los propios trabajadores (p. 70).

Cada uno de estos factores se combina en una multicausalidad, que inclusive puede variar de una organización a otra, contextualizándose la situación al panorama particular que engloba cada realidad.

Así mismo, el creciente dominio del hombre sobre la naturaleza, lo ha expuesto al mismo tiempo a mayores amenazas y acoso de todo tipo, como un auténtico flagelo, presente en nuestras diferentes organizaciones.

LA DIGNIDAD HUMANA

La dignidad humana es una condición inherente al ser humano, es irrenunciable; dicha condición es vital y de gran valoración, tanto para la sociedad como en el ordenamiento jurídico. Es motivo de reflexión, que el pro-

pósito por la cual existe la protección a esta condición, es por el hecho cierto, de que el ser humano existe y se mueve constantemente dentro de espacios sociales, que de una u otra manera, lo forma al pasar el tiempo, en un ser humano único a cabalidad, con todo lo que es, lo que implica y lo que está dispuesto a dar.

La dignidad humana es aquella condición especial que reviste todo ser humano por el hecho de serlo, caracterizándolo de forma permanente y fundamental desde su concepción hasta su muerte. Cuando se toma de referente, como condición del ser humano, es el hecho de acceder sin costo o remuneración económica a los derechos y obligaciones que se van generando y formando, con el paso del tiempo en diferentes ámbitos laborales, sociales y culturales tanto públicos como privados.

Todas estas relaciones, implica un respeto mutuo de sus derechos como los son tener una vida digna, libre de violencia sin ser de ninguna manera objeto de ultrajes, acoso o humillaciones. El ser humano, por derecho defiende su honor y aspira una buena reputación.

Por otra parte, la dignidad humana existe porque el ser humano se distingue de los animales precisamente por el hecho de tener autodefinición y a su vez, una igualdad frente a los seres de su misma especie con respecto al trato; pero respetando siempre, de una u otra forma, las diferencias que les dan la esencia de ser humano, de manera que surgen procesos bien definidos como la convivencia, sobre todo en los espacios laborales, que al quebrantarla se diluyen los valores como el respeto, la paz y la justicia, incidiendo negativamente, en la gestión laboral de las diferentes organizaciones e instituciones.

De manera, que llama a la reflexión preguntar, siendo el ser humano un sujeto susceptible de derechos y obligaciones, capaz de convivir de manera respetuosa e inteligente dentro de los espacios laborales y la sociedad en general ¿Cómo es posible que exista la discriminación, el acoso laboral y la humillación en su ser integral?

DIMENSION HUMANA

La visión del hombre que nos presenta Rafael Tomas Caldera (2011) ofrece pistas para abordar y comprender, el pensamiento de Juan Pablo II particularmente su relación con la verdad, el amor y el sentido del trabajo. Lo señala de una forma clara y concreta en su mensaje: “Solamente la antropología fundada sobre el amor incondicional del hombre y sobre el respeto de su destino trascendente —dijo el Santo Papa Juan Pablo II— permitirá a las presentes generaciones superar las crueles divisiones y luchar contra las indignidades físicas, morales y espirituales que deshonran actualmente a la humanidad” y pesan gravemente sobre su futuro. Esta convicción, podríamos decir, lo movió a una enseñanza constante acerca de las dimensiones de la persona humana, su dignidad inalienable y su destino trascendente. Se esmeró, pues en llevarnos a la comprensión del sentido divino de la vida humana: el ser de la persona y el respeto a su dignidad.

Rojas, (2007) considera que el único elemento con espacio propio es el SER, prevalece valor y espíritu en estrecha vinculación, valorando lo propio en cada ser que intuye y piensa, tiene conciencia de sus acciones, le permite elegir entre lo bueno y lo malo, con capacidad de cambio y evolución.

El ser humano está llamado al trabajo y, más aún en concordancia con la familia; es por ello que no deriva exclusivamente de la necesidad de mantenerse en vida, a diferencia de lo que ocurre con los animales que, a pesar de ser muy activos, no trabajan. Es una vocación dada en el mismo ser del hombre desde el principio, ¿En que sentido? En el sentido de que el trabajo constituye una dimensión fundamental de la existencia del hombre sobre la tierra, el ser humano se apropia de una realidad visible, y es a través de su trabajo.

La sociedad conforma un inmenso y complejo tejido humano, mediante el cual las personas toman el control de lo visible, es decir, la somete a sus propios fines humanos.

Y cuando percibimos que en las distintas organizaciones e instituciones se hace presente el acoso laboral, es perverso y carece de respeto ético, porque su propósito es no considerar el SER del trabajador o trabajadora, y la actividad laboral depende de los fines humanos que se tienen al desempeñarlo. Es decir, el núcleo del trabajo está en la ética.

Caldera, (2011) afirma que precisamente porque el trabajo es un bien humano, el respeto al trabajo en sus diferentes espacios, aún más amar el trabajo que desarrollamos es sentirnos y ser, mejor persona. La diferencia entre un trabajo hecho de modo rutinario, a desgana o por una motivación puramente utilitaria, y un trabajo hecho a conciencia, con voluntad, con amor al trabajo, es cualitativa. En el primer caso, el hombre se deshace, en el segundo, perfecciona su humanidad.

De lo planteado se desprende, lo negativo y corrosivo que se puede generar, en los espa-

cios laborales que tengan presente el acoso a sus trabajadores.

Por esto la laboriosidad puede ser una virtud humana, una perfección del ser humano. El sentido de la laboriosidad cobra su sentido de virtud sólo cuando el trabajo es considerado, como parte del desarrollo de la persona, y como un valor reconocido.

Todo ello significa, que el trabajo y su impacto en la dignidad de la persona, lo constituye el componente axiológico, que envuelva la labor que le toque desempeñar al individuo. Dice el Romano Pontífice: “en esta concepción desaparece casi el fundamento mismo de la antigua división de los hombres en clases sociales, según el tipo de trabajo que realizasen”. Porque “el primer fundamento del valor del trabajo es el hombre mismo, su sujeto”, Caldera, (2011) resalta que no se está negando que en el panorama objetivo de la sociedad, como función dentro del proceso social, no tenga una relativa mayor importancia la función del gobernante o la del empresario que la del barrendero. Se esta negando, sin embargo, que el criterio definitivo de valoración sea el de la funcionalidad en el proceso social, porque la función verdadera y final del trabajo es el desarrollo de la persona; por tanto, la medida del valor de esa actividad es la perfección de la persona que la desempeña. No hay trabajo trivial en la sociedad humana.

Por eso, para lograr una verdadera reorientación de las estructuras de la sociedad, donde no se haga presente el acoso laboral y se respete la dignidad de la persona, se requiere que cada uno de los actores esté en posesión de los valores y principios que lo hacen libre como persona. Con equilibrio y libertad in-

terior, la persona puede diferenciar y saber, cuando se atropella y agrede su condición humana y cuando está dentro del tejido del Mobbing.

Hay diferentes situaciones laborales, que no toma en consideración, ni atiende los requerimientos de verdad y justicia, generando tensión y acoso laboral, es por ello que a continuación, se presenta el perfil de los actores involucrados.

EL RESPETO COMO VALOR

El tema de los valores forma parte de nuestro ser más profundo, de nuestra realidad, es un ingrediente indispensable de nuestro Ser como personas. Los valores morales son elementos constitutivos de nuestra realidad personal y laboral. Un aumento de moralidad es lo mismo que un crecimiento en humanidad. Desde los valores morales podemos ordenar los restantes valores de una forma ajustada a las exigencias de nuestro ser como personas, ya que los valores morales actúan como integradores, no como sustitutos.

Los valores dinamizan nuestra acción y nuestra vida. Dignifican y ennoblecen a la persona humana e incluso a la misma sociedad.

La génesis de los valores, se encuentra íntimamente asociada a las relaciones interpersonales encaminadas más a la comunicación interpersonal en sí misma, que a la consecución de fines de interés individual. Esta comunicación no orientada a fines utilitarios es fundamental para el proceso de socialización y formación de la personalidad solidaria.

Actualmente el estilo de vida laboral, nos aturde por el caos del ruido, de la superficialidad,

la discriminación y falta de reconocimiento, entre muchos de los factores que afectan y alteran el clima organizacional y convivencia en las organizaciones; el padre Izquierdo, (1998) señala que el individualismo, el anonimato, devora al ser humano y destroza los mejores deseos, marginando los valores más nobles de la convivencia humana. En esta situación es urgente la reflexión y sensatez, considera que es necesario pensar, analizar, comprender la vida en el mismo horizonte que nos ha tocado vivir para enderezarla con pasos firmes y seguros, de manera que oriente con plenitud la vivencia de valores a nivel personal, social y trascendente, y así poder lograr una auténtica autorrealización personal.

El respeto es un valor fundamental en la vida cotidiana, familiar, social y laboral. El respeto es la consideración, atención que se debe a su condición humana, llevando a reconocer los derechos y la dignidad del otro.

Este valor se fundamenta en la dignidad de la persona. Dignidad de igual a igual compartida por todos. Nuestra dignidad de personas queda situada entre el respeto a nosotros mismos y el del respeto a los demás. La profesora María Guadalupe Ramos fue muy enfática, cuando señalaba (2004) que había que considerar dos dimensiones para poder adentrarnos en el término de “persona” considerándola en toda su dignidad, y es que ésta es una realidad en “sí misma” y es a la vez una realidad de “relación-con otros”. Esto dibuja la importancia social de la educación y a su vez, la importancia de cada persona en su contexto íntimo.

No debemos confundir el respeto con las diferentes formas y estilos de convivencias respetuosas, el respeto como valor va más allá de las formas. El respeto a los demás es

la primera condición para saber vivir y colocar las bases, a una auténtica y transparente convivencia en paz.

Es una realidad estructuralmente superior a todo y libre. Mounier (1998), describe a la persona en estos términos:

Una persona es un ser espiritual constituido como tal por una manera de subsistencia y de independencia en su ser; conserva esa subsistencia por la adhesión a una jerarquía de valores libremente aceptados, asimilados y vividos por un compromiso responsable y una constante conversión; unifica así toda su actividad en la libertad, y desarrolla además a impulsos de actos creados, su vocación personal (p. 260)

Esta descripción aclara aún más la grandeza del ser humano, pero colocándole en su proceso creador, desarrollando mediante la práctica de los valores su vocación, su autorrealización. La importancia de lo que se viene tratando, radica en que esto puede servir para que el hombre como persona social, único capaz de dar sentido a las cosas y valorarlas, descubra toda su capacidad de ser, sus cualidades y valores, sus potencialidades para que con todo ello, pueda orientar su vida hacia el logro de la felicidad. Que como persona, aprenda a mirar hacia su interior, y a descubrir su yo, su más interno ser, de manera que se sienta autoestimado en su justa medida.

PERFIL DE LOS INVOLUCRADOS: VÍCTIMA Y VICTIMARIO

El Mobbing involucra, una víctima (o víctimas) y un victimario (o varios agresores); cuyo

comportamiento está determinado por los rasgos de la personalidad propia de cada quien; siempre miembros de una misma organización, quienes comparten roles en el desempeño de sus actividades laborales. Sin embargo, entre acosadores y acosados es posible distinguir algunos rasgos característicos.

Rivas Sánchez (2003, p. 38) vincula al agresor con una personalidad perversa, sujetos cuyo objetivo principal es “utilizar a las personas como si títeres manejados por él se tratara, táctica que se refuerza permanentemente al analizar que estos sujetos no sienten el más mínimo respeto por sus semejantes”. Estos sujetos no son inmorales, más bien son amorales, ya que desprecian a quienes dependen de él, sometiéndoles a un atropellamiento sistemático. Sin embargo, resalta en él un importante rasgo: “no le agradan las víctimas demasiado fáciles, que no ofrecen resistencia, porque entonces el perverso no disfruta en el proceso de total sometimiento que ha emprendido de antemano” (Rivas Sánchez, 2003, p. 38).

Es decir, entre el perfil del agresor predominan: una personalidad psicopática sin sentimiento de culpa, una actitud hostigadora, carencia de escrúpulos, estilo de comunicación perverso y engañoso, tendencia a atribuir a las víctimas sus propios errores y miedos, manipulación de voluntades ajenas y disfrute del conflicto. Importante es destacar, que estas conductas no son pasajeras, y se producen sin generar ningún remordimiento o pesadumbre.

En este sentido, “la víctima no existe en tanto que persona, sino en tanto que soporte de una cualidad de la que el perverso intenta

apropiarse” (Hirigoyen, 2009, p. 115). “Para el perverso, ella sólo tiene interés cuando se muestra utilizable y cuando acepta la seducción. En cuanto se sustrae a su dominio o no tiene nada que ofrecer, se convierte en un objeto de odio” (Hirigoyen, 2009, p. 122).

Por su parte, Góngora, Lahera y Rivas (2002) consideran al acosado como una presa que se caracteriza por los siguientes elementos: personalidad brillante o destacada, apariencia de debilidad, espíritu constructivo, competencias resaltantes y tendencia a evadir o ignorar conflictos. En síntesis, el acosado posee algo que el victimario desea y va tras él; y el único error que ha cometido es estar presente en un lugar y momento equivocado; por lo cual el victimario dirigirá todo su poderío hacia él y le aniquilará todo rasgo de vitalidad y brillo personal.

Cuadro 1. Víctimas potenciales de acoso en el trabajo

Grupo	Características
Las personas brillantes	Aquellas cuyo carisma natural las convierte automáticamente en molestas y excesivamente competitivas para el grupo en el que se integran.
Personas con discapacidad	Los que padecen alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual o sensorial o combinación de ellas.
Las personas sumamente vulnerables	Son aquellas que por su carácter depresivo están necesitados de afecto y calor humano para sentirse apoyados dentro del entorno en el que se mueven.
Los altamente trabajadores	Son aquellos que por estar mejor preparados y ser más eficaces ponen en evidencia al resto.

Fuente: Adaptado por Rodríguez y Rojas (2012) a partir de Rivas Sánchez (2003)

Tal como se ha descrito, resulta significativo preguntarse porqué ingresan y coexisten este tipo de personas con tendencias acosadoras en

los ambientes laborales. Al respecto, Piñuel (2008) explica que esto sucede generalmente por las siguientes razones: Se trata de personas con amplia habilidad para aprobar los procesos de selección, manipulando a los responsables del proceso, haciéndoles escuchar lo que ellos desean; ante esto destaca las debilidades de muchos profesionales en el área de selección de personal al no aplicar instrumentos de medición complementarios que puedan detectar este tipo de desviaciones en la conducta de los aspirantes. Otra razón obedece a que “se suelen atribuir los rasgos de su personalidad patológica a supuestas capacidades directivas y de gestión de personas” (Piñuel, 2008), ya que si algo sabe muy bien hacer un acosador es lograr que las personas hagan lo que ellos quieren.

Finalmente, el motivo de mayor relevancia obedece al cambio de los valores morales que ha ocurrido en las organizaciones, al respecto Piñuel (2008) señala:

El trabajo duro, la fidelidad a la organización, el principio de mérito, el concepto del bien común y las perspectivas de los análisis de resultados y de la gestión a largo plazo han dado paso a un tipo de organización sin valores, que vive en la inmediatez del corto plazo, con una expectativa temporal que se reduce a obtener resultados inmediatos. El hecho de haber colocado los negocios en primer y único lugar, así como la consideración de la rentabilidad a corto plazo como único criterio moral ha facilitado que muchos directivos tóxicos y psicopáticos se hayan alzado con el poder bajo el argumento de que sus métodos, aunque poco ortodoxos o lesivos para la dignidad y el respeto de las personas, obtienen resultados (p. 74).

Tal como se explica, la idolatría al éxito, así

como la ausencia de un referente moral a lo interno de las organizaciones con el consecuente blindaje del acosador ante posibles críticas por su falta de ética, ha abonado el terreno para la proliferación de este tipo de conductas avasalladoras y ofensivas de la dignidad humana.

ÁMBITO ORGANIZACIONAL: PRÁCTICAS QUE CONSTITUYEN ACOSO

Las formas de perpetrar el acoso pueden ser muy variadas; sin embargo, todas coinciden con el actuar de un tipo de organización psicosocialmente tóxica; es decir, organizaciones en las cuales se desarrollan ciertas prácticas que dan apertura a este tipo de comportamientos acosadores. Piñuel (2001) destaca al respecto que:

La persona es aislada, negándosele la comunicación con el acosador y prohibiéndose explícita o tácitamente que el resto de los trabajadores tengan relación o comunicación con ella. Se le excluye de las actividades sociales informales y se le van retirando sus cometidos de mayor responsabilidad o valor añadido, ofreciéndosele a cambio trabajos de menor categoría, interés o valor añadido de los que hasta el momento desempeñaba. Todo ello contribuye a marginar o aislar socialmente a la víctima (p. 53).

En este sentido, se destaca que las prácticas para acosar a un trabajador pueden ser muy variadas, incluyendo: agobiar, calumniar, criticar excesivamente el trabajo realizado, cuestionar las convicciones del otro, objetar la vida privada de la víctima, entre otras. Adicionalmente, el cuadro 2 expone otras situaciones que también corresponden a escenarios de acoso en las organizaciones, mediante las cuales las víctimas son sometidas a situacio-

nes humillantes o denigrantes de su condición humana.

Cuadro 2. Modalidades utilizadas para someter a la víctima en el acoso Psicológico

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave.
- Tratarle de manera diferente o discriminatoria.
- Ignorarlo o excluirlo.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla.
- Difamar a la víctima difundiendo rumores.
- Infravalorar su trabajo.
- Bloquear su desarrollo profesional.
- Ignorar sus éxitos profesionales.

Fuente: Adaptado por Rodríguez y Rojas (2012) a partir de Rojo y Cervera (2005)

Importante es destacar que estas acciones sólo tendrán lugar, en organizaciones con ciertas y determinadas características que le son favorables al acoso; entre ellas, Martínez Selva (2004) incluyen aquellas que presentan:

- Estructura organizativa pobre y difusa. Pobre formación del personal en conjunto.
- Grandes organizaciones y administraciones públicas.
- Conflictos frecuentes en la organización
- Desinterés, dejadez o impotencia de la dirección en sus diferentes niveles. Incompetencia de los directivos para manejar profesionalmente situaciones de

conflicto.

- Mala comunicación interna. Incertidumbre en relación con las tareas a realizar.
- Mala organización de la distribución de funciones y tareas.
- Volumen de trabajo excesivo o muy bajo
- Estrategia de gestión autoritaria basada en el miedo, que incluye los intentos de eliminación de trabajadores incómodos.
- Ambiente competitivo y muy exigente, con exceso de trabajo o fuertes presiones para elevar el rendimiento. Estrés laboral generalizado.
- Precariedad en el empleo (p.77).

Ante lo descrito, debe destacarse que las situaciones de acoso están muy bien definidas, señala Rivas Sánchez (2003, p. 48) que para plantearse una situación de mobbing en un caso determinado, “debe producirse un maltrato vejatorio continuado en el tiempo de al menos seis meses, un objetivo final de hostigar, agobiar y atacar la resistencia psíquica de la víctima para que abandone el puesto de trabajo”; estas serían dos condiciones esenciales y necesarias para diferenciar el acoso de otros hechos producto de la interacción en el trabajo.

Por su parte, Piñuel (2001) explica que el acoso no es un asunto exclusivo del individuo que lo padece o del acosador que lo practica, sino que es el reflejo de profundas deficiencias en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas o responsabilidades, de ascender o promocionar a los directivos claves; y lo más importante, de los valores organizacionales que se promueven

y se practican.

EFFECTOS DEL MOBBING: INDIVIDUO, ORGANIZACIÓN, FAMILIA Y SOCIEDAD

El Mobbing entraña devastadoras consecuencias, en primer lugar, para la víctima, seguidamente afecta a la organización; pero lo más grave, es que trasciende al ámbito privado y familiar del acosado, y afecta a la sociedad en su conjunto.

Entre las consecuencias para la víctima destacan: Trastornos orgánicos y funcionales del sueño, aumento de hábitos de adicción (tabaco, alcohol, fármacos, entre otros), pérdida de motivación y autoestima, nerviosismo e irritabilidad, enfermedades psicosomáticas, apatía y ansiedad, dificultad para mantener la atención, conducta de aislamiento o evitación, conductas de hostilidad, tendencias paranoides y suicidas; lo cual reviste al mobbing de un efecto devastador para el propio acosado, proyectándose estas consecuencias hasta su entorno más íntimo.

Igualmente, para la organización esto se va a traducir en: Aumento del ausentismo, disminución del rendimiento laboral, descenso de la competitividad, deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales, deterioro de la imagen, incremento de la accidentalidad laboral.

En el ámbito privado y familiar, el mobbing significa: Discusiones frecuentes con los miembros de la familia y amistades, agresividad en las relaciones familiares o perso-

nales, pérdida de ilusión o interés hacia los proyectos comunes, abandono de responsabilidades y compromisos familiares y sociales, aislamiento social y familiar, trastornos médicos o psicológicos en otros miembros de la familia y separación matrimonial.

En el contexto de la sociedad, el mobbing refleja una profunda y creciente pérdida de valores, siendo lo más grave que estas situaciones se van a “encontrar en todos los grupos en donde los individuos pueden establecer rivalidades, especialmente en las escuelas y en las universidades” (Hirigoyen, 2009, p. 175).

Un esquema referente a las posibles consecuencias del acoso en diferentes ámbitos del ser humano se presenta en el cuadro 3; las cuales repercuten en su estabilidad emocional y psicosocial.

Cuadro 3. Consecuencias del acoso en distintos ámbitos

	Ámbito			
	Organizacional	Familiar	Pareja	Individual
Consecuencias	Aislamiento	Problemas de comunicación	Disfunciones sexuales	Ansiedad
	Rechazo	Violencia familiar	Problemas de comunicación	Agotamiento emocional
	Violencia física y verbal	Conflictividad	Críticas constantes	Falta de realización personal
	Incapacidad de trabajo en equipo	Abandono	Discusiones	Neurosis o psicosis
	Desconfianza	Incumplimiento de responsabilidades	Apatía sexual	Abuso de alcohol u otras drogas
	Estancamiento profesional	Tensión	Separación	Suicidio
	Frustración	Apatía	Divorcio	
		Distanciamiento		

Fuente: Elaboración propia a partir de Piñuel (2001), Parés (2004) y Rivas (2003).

En este sentido y refiriéndose particularmen-

te a la trascendencia social que los efectos del mobbing pueden acarrear, Hirigoyen (2009) afirma con inquietud que:

La cuestión del poder atañe a la sociedad. En todas las épocas ha habido seres carentes de escrúpulos, calculadores y manipuladores, y para los que el fin justifica los medios. Sin embargo, la multiplicación actual de los actos de perversidad en las familias y en las empresas es un indicador del individualismo que domina en nuestra sociedad. Es un sistema que funciona según la ley del más fuerte, o del más malicioso, los perversos son los amos. Cuando el éxito es el valor principal, la honradez parece una debilidad y la perversidad adopta un aire de picardía (p. 175).

La pérdida de valores ha socavado todos los niveles, desde las más altas esferas del poder en todos los países del mundo, hasta la cotidianidad de las familias y las relaciones de infantes en el entorno escolar. El panorama es preocupante y muy alto el costo que podrán pagar las generaciones futuras, sino se abren espacios reflexivos y de discusión en torno al tema.

DISCUSIÓN FINAL

Los enfrentamientos en el trabajo se escapan de la lógica de las relaciones humanas, desempañarse en un ambiente saludable y apropiado a las capacidades físicas y mentales de cada quien es lo ideal; sin embargo, la identificación de conductas hostigadoras en el trabajo se han hecho cada vez más comunes.

A fin de que el mobbing tenga lugar, debe existir una persona con un perfil socio-patológico, que se ensaña contra alguien a quien

considera su objetivo. Tal desviación es un reflejo de la sociedad misma, no es un individuo aislado que desarrolla esa conducta; todo lo que él realice en perjuicio de la víctima acosada, es producto y reflejo del propio entorno social y a él mismo se devolverá, propagando este tipo de prácticas por doquier y aniquilando emociones, expectativas o ilusiones de quienes sean víctimas.

El sujeto acosado es producto de la sociedad, a la vez que la sociedad reproduce en sí misma estas prácticas malsanas. La crisis de valores que atraviesan las sociedades de hoy, que contraponen a padres e hijos, a profesores y estudiantes a vecinos y hermanos entre sí; son reflejo de las experiencias practicadas por doquier. Estas manifestaciones, no pueden sino aniquilar moralmente a las sociedades y a sus individuos, comprometiendo seriamente el bienestar de generaciones futuras.

¿Cómo demuestra un empleado ante su jefe que está siendo discriminado por sus compañeros? ¿Qué lo humillan a la hora de comer? ¿Qué difunden rumores falsos? Es poco lo que se puede hacer.

Aun abandonando la empresa, su desigualdad, autoestima y valores quedan vulnerados y sin respuesta, con un impacto adverso que afectan a las organizaciones y a las personas involucradas, en términos de imagen y productividad.

A nivel afectivo, emocional, físico y psíquico violentando, igualmente su relación con los demás.

La OIT ha declarado que el acoso laboral representa un problema de salud de los trabajadores y trabajadoras, que trae consigo un abuso a su

dignidad humana traducido en la presencia de hostigamiento, bajo rendimiento, dificultad en el desempeño de sus labores y en muchos casos pérdida de las perspectivas de promoción, desarrollo y estabilidad en el empleo.

La ausencia de valores humanizadores aliena y adormece a grupos completos e hipoteca su libertad y el futuro de una sociedad que aspira a una vida digna, humana y realmente libre. Es necesario, sobre todo en el ambiente laboral, donde la persona pasa muchas horas de su vida, contribuir entre todos, tantos empresarios como trabajadores, obreros, operarios, todos los que forman la masa laboral, forjar personas críticas, conscientes ante su propia realidad, específicamente el acoso laboral, impacta y es un problema que nos envuelve a todos, donde los derechos deben ser simétricos a los deberes; crecer hacia un mayor nivel de concienciación permite alumbrar la propia existencia y los valores que la enriquecen.

Ya para cerrar, en sus diferentes aspectos que identifica sus formas de expresión, se pudiera considerar las amenazas verbales, rumores y conductas hostiles que pudieran clasificarse, como acciones contra la reputación y la desigualdad de la persona, tergiversación o manipulación de la información, la invisibilidad equitativa del trabajo, ataques a la vida privada, diferencias de trato entre otros aspectos a considerar, son acciones muy concretas, que evidencian un irrespeto a la condición humana, a los trabajadores sin distinción de género.

Elevar el autoconcepto y autoestima, sin discriminación y acoso de ninguna índole, es la base real de la absoluta dignidad de la persona, es contribuir con todos nuestros semejantes el compromiso de construirse así mismo como personas integrales, en medio de un mundo

y cultura en cambio permanente, al lado de otros semejantes.

Ante este tipo de prácticas hostigadoras no debe voltearse la mirada; por el contrario, un entorno silente se hace cómplice de estas, las aprueba involuntariamente y las alimenta. En tal sentido, es indispensable comenzar por reconocer los hechos, avocarse a identificar este tipo de conductas y a los involucrados, con la principal intención de solventar la problemática sin señalamientos o culpables; así mismo, conversar al respecto, informar a nuestros compañeros y colegas; así como desarrollar actividades de integración y promoción de valores, resultan alternativas para evitar este tipo de conductas en beneficio del entorno laboral.

“Siempre es más valioso tener el respeto que la admiración de las personas”

Rousseau



BIBLIOGRAFÍA

- Caldera, Rafael Tomás (2011) *Visión del Hombre. La Enseñanza según Juan Pablo II*. Caracas, Venezuela: Editorial Paulinas.
- Góngora, Juan; Lahera, Matilde y Rivas, María (2002) *Acoso Psicológico en el Trabajo. "Mobbing"*. Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra. Documento en línea. Disponible: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E-8419F3A9A5FB/145981/AcosoPsicologico.pdf> Consultado: 2012, abril.
- Hirigoyen, Marie-France (2009) *El Acoso Moral. Maltrato Psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Izquierdo M, Ciriaco (1998) *El Mundo de los Valores*. Caracas, Venezuela: Paulinas Distribuidora.
- Martínez Selva, José María (2004) *Estrés Laboral. Guía para Empresarios y Empleados*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Parés, Marina (2004) *Fases del Mobbing*. Artículo en línea. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/pdf/Las7fases.pdf> . Consultado: 2012, abril.
- Piñuel, Iñaki (2001) *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Sal Terrae. España.
- Ramos C, María Guadalupe (2004) *Valores y Autoestima*. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Ramos C, María Guadalupe (2008) *Mi jefe es un psicópata. Por qué la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder*. España: Alienta Editorial.
- Rivas Sánchez, Luis José (2003) *Mobbing. Terrorismo Psicológico en el Trabajo*. Madrid, España: Entrelíneas Editores.
- Rojas M, Belkis (2007) *Revista: Educación en Valores. La axiología como eje transversal, en la gestión del talento humano*. Año 2007/Vol. 1 N° 7 Enero-Julio. Universidad de Carabobo. Cátedra Rectoral Educación en Valores.
- Rojo, José Vicente y Cervera, Ana María (2005) *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid, España: Editorial Tébar.

