Enfermería Global
ISSN 1695-6141
Revista electrónica semestral de Enfermería
Nº 1
Noviembre 2002
www.um.es/eglobal/

MOBBING: LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA COMO FUENTE DE ESTRÉS LABORAL

Fornés Vives, Joana

Catedrática de Enfermería Psiquiátrica y Salud Mental. Universitat de les Illes Balears

Palabras clave: Mobbing, maltrato psicológico, acoso institucional, estrés laboral.

Keywords: Mobbing, psychological harm, institutional pursuit, workstress.

RESUMEN

El mobbing es un fenómeno de alcance personal, laboral e institucional. Puede contextualizarse dentro del ámbito laboral como un tipo de maltrato psicológico o acoso moral. Se ha considerado además como una de las principales fuentes de estrés laboral y su presencia tiene una estrecha vinculación con la aparición de problemas afectivos y relacionales. La indefensión de las víctimas frente a dicho fenómeno hace necesarios planteamientos de contención y estrategias de prevención.

SUMMARY

Mobbing is a personal, laboral and institutional problem. It can be contextualised within the laboral ambit, is a type of psychological harm or moral pursuit. It has been considerated as an of the principal sources of laboral stress, and its appearance has a very close relation with affective and relationship problems. The defenselessness of the victim front to this phenomenon, it does make necessary the stablishment of contention and prevention strategies.

1. Introducción

La violencia, en sus diferentes formas de presentación, es un fenómeno desafortunadamente cada vez más frecuente en nuestra sociedad. Aunque su constatación en varios grupos y especies de seres vivos es muy antigua, en los últimos años, su presencia en los humanos ha sido de tal magnitud que se ha cobrado varias víctimas y ha sido objeto de noticias preferentes en portadas de medios de comunicación. Noticias de violencia en las escuelas, en el medio familiar, en el ámbito laboral o en la misma calle, no nos sorprenden

hoy en día. Aunque la violencia más denunciada y por tanto conocida, es la física, no hay duda que la violencia psicológica puede tener consecuencias tanto o más perjudiciales para el equilibrio y bienestar personal. Por lo general, este tipo de violencia pasa desapercibida a los ojos de muchos observadores y paradójicamente es el más abundante.

La violencia psicológica, muchas veces unida a cierto nivel de inteligencia del agresor/a y a un abuso de poder, es frecuente en personas débiles y perversas que necesitan tener la sensación de dominio y control sobre los demás. Personas que al ser débiles y tener miedo, necesitan patológicamente que alguien se sienta débil y les tenga miedo, para así, sentirse ellas "más fuertes". Estas personas pretenden esconder o disimular sus miedos, complejos y limitaciones empequeñeciendo y humillando a los demás. Cuando esta situación y características se dan de forma repetida en el ámbito laboral, el fenómeno recibe también el nombre de mobbing.

2. Concepto de mobbing

El término mobbing, del inglés "mob" (multitud, manada, plebe, ...) puede considerarse un tipo de maltrato psicológico (Fornés, 2001) que tiene su ocurrencia en el contexto de trabajo. Se le ha denominado también acoso grupal, acoso institucional (González de Rivera, 2000b) o psicoterror laboral (Leiman, 1996; Mena, 2000). Actualmente, se aplica el concepto a situaciones grupales en las que una persona es sometida a persecución, agravio o presión psicológica por una o varias personas del grupo a que pertenece, con la complicidad del resto (González de Rivera, 2000b). Representa una de las principales fuentes de estrés laboral (Fornés, 1994a; 1994b; 1998; De las Cuevas et al., 1997) y es considerada una de las violencias más íntimas y clandestinas del mundo del trabajo, una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias, hasta el punto de destruirlo física y psicológicamente (Hirigoyen, 1999; González de Rivera, 2000b; Díaz, 2000).

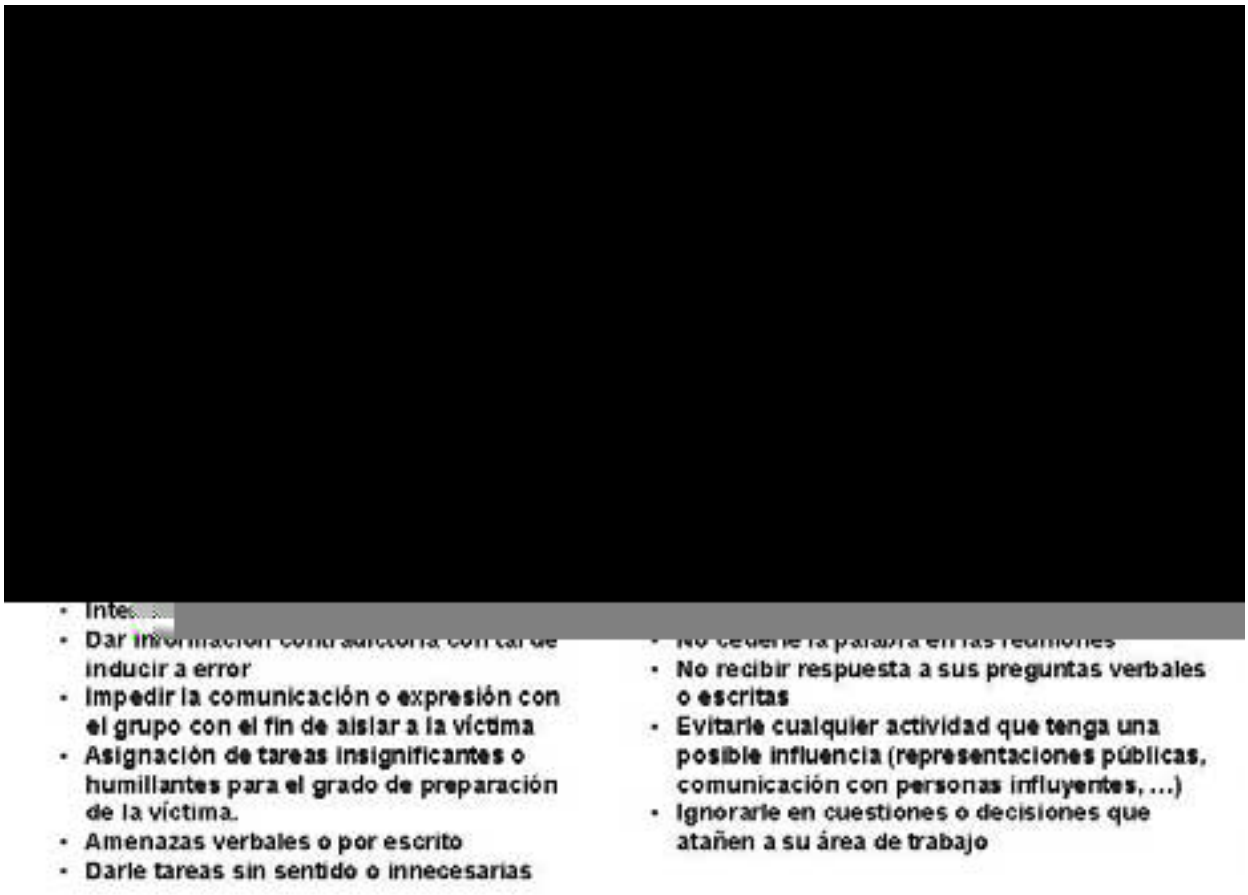
Aunque no hay situaciones o empresas específicas para que se dé el fenómeno, se apunta que éste aparece con más frecuencia en empresas grandes, de más de 50 empleados (especialmente universidades y hospitales) y empresas desorganizadas, con un organigrama poco claro y con muchos mandos intermedios. Aquellas empresas donde no existe un diseño claro de promoción profesional o bien que el acceso a puestos de responsabilidad y poder está sometido a procesos de votación personal, suelen ser un caldo de cultivo para este tipo de agresiones. Por otra parte, hay que reconocer que el sistema político actual favorece también la proliferación del fenómeno, especialmente en aquellos casos en los que bajo un "supuesto proceso democrático" todo vale para acceder a la meta propuesta, con tal de obtener "el voto" de la mayoría.

3. ¿Cómo se inicia el mobbing?

El fenómeno suele empezar de forma anodina como un cambio repentino de una relación que hasta el momento se consideraba neutra o positiva. Suele coincidir con algún momento de tensión en la empresa como modificaciones organizativas, tecnológicas o políticas. La persona objeto de mobbing comienza a ser criticada por la forma de hacer su trabajo que hasta el momento era bien visto. Al principio las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas o vejaciones. No obstante, la situación resulta extraña a la víctima la cual no entiende lo que está pasando y tiene dificultad para organizar conceptualmente su defensa.

Una serie de comportamientos deliberados del agresor está destinada a desencadenar ansiedad en la víctima, lo que provoca en ella una actitud defensiva, que a su vez genera nuevas agresiones.

En una segunda fase, las agresiones se tornan cotidianas, se multiplican y toman distintas formas (Tabla 1), todas ellas pretenden desacreditar y estigmatizar públicamente a la víctima con el fin de desequilibrarla psicológicamente y lograr que abandone el puesto de trabajo. Durante un largo período y con regularidad, la víctima es acorralada, se la coloca en una posición de inferioridad y se la somete a maniobras hostiles y degradantes que van desde miradas de desprecio, alusiones veladas y malintencionadas, interrumpirle constantemente en sus exposiciones, asignación de tareas insignificantes o humillantes para su grado de preparación, no darle información o dársela contradictoria con tal de inducirla a plantearse dudas y cometer errores, etc. Se dice de ella que tiene un trato difícil, que tiene mal carácter lo cual es causa del conflicto, que no se integra en el grupo, e incluso que está loca o desequilibrada psicológicamente.



4. Condiciones necesarias para su desarrollo

Para que exista mobbing o maltrato psicológico son necesarios al menos tres factores: un acosador/a, una víctima y la complicidad de quien asiste a ese maltrato. Según Hirigoyen (1999), esta guerra psicológica en el lugar de trabajo incluye además dos fenómenos:

a) El abuso de poder y la manipulación perversa por parte del agresor

La denuncia de estos hechos es además importante porque los perversos temen las críticas y los procesos judiciales, puesto que éstos pueden revelar públicamente la malignidad de sus conductas. No obstante, hay que tener presente que para evitar que se formalice la denuncia, la persona agresora intenta silenciar a sus víctimas de varias formas, especialmente, mediante la intimidación. Si no consigue parar a la víctima, a veces prefiere negociar antes que verse denunciada. Pero hay que tener en cuenta que si la negociación es inevitable, entonces ellas mismas suelen colocarse en la posición de víctima, como si estuvieran padeciendo la manipulación o extorsión de un empleado retorcido.

En última instancia, la víctima siempre deberá decidir si quiere enzarzarse en un proceso de defensa que puede ser difícil, largo y costoso, o mantener su propia salud mental y alejarse de la situación que le provoca malestar. No obstante, debe recordar que éste es uno de los principales objetivos que persigue la persona agresora.

BIBLIOGRAFÍA

Dejours, Ch. Souffrance en France. París: Seuil

De las Cuevas,,C.; González de Rivera,J.L.; De la Fuente,J.A.; Alviani,M.; Ruíz-Benítez,A. (1997). Burnout y reactividad al estrés. Rev. de Medicina de la Universidad de Navarra, 41: 10-18.

Díaz, M. (2000). Trabajo a presión. La Vanguardia, 2 de Abril.

Fornés,J. (1994a). Respuesta emocional al estrés laboral. Rol de Enfermería, 186: 31-39.

Fornés,J.; Gallego,G.; Barceló,M.; Crespí,M.; Gutiérrez,A. (1994b).Causal and emotional factors related to work stress in ICU nursing satff. The importance of accuracy in measurement. Intensive and Critical Care Nursing, 10: 41-50.

Fornés,J. (1998). Estrés laboral en personal de enfermería: Causas, emociones y posibles predictores. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears (microfilmación).

Fornés, J. (2001a). Mobbing. Maltrato psicológico en el ámbito laboral. Revista Rol de Enfermería, 24 (11): 756-762.

Fornés, J. (2001b). Mobbing: envidia, perversión, violencia psiquica, ... en la institución laboral. Ponencia presentada al I Congreso Internacional Virtual de Psicología Educativa (CIVPE) (www.cibereduca.com). Noviembre.

Fuentes, S. (2001). Trabajando con el enemigo. Magazine, 1 de Abril: 90-91.

González de Rivera, J.L. (1997). El trastorno por mediocridad inoperante activa (síndrome MIA). Psiquis, 18 (6): 229-231.

González de Rivera, J.L. (2000a). El síndrome de acoso institucional. Psiquiatria.com, 2, (7). Editorial.

González de Rivera, J.L. (2000b). El síndrome del acoso institucional. Tribuna. www.diariomedico.com

Hirigoyen, M.F. (1999). El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona: Paidós.

Leyman, H. (1996). Mobbing. París: Seuil.

Mena, U. (2000). Mobbing. Psicoterror en el trabajo. El Semanal, 19 de Noviembre: 20-26.

Piñuel, I. (2001). Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Sal Térrea.

Tierno, B. (2001). "Personas problema". El Semanal, 11 de Febrero: 96.