



# MOBBING: ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

## 1. Introducción

El mobbing no es una psicopatología, aunque el problema haya sido definido y estudiado por psicólogos, sino una práctica que como riesgo psicosocial, puede desembocar en un daño para la salud.

Aunque no existe una definición legal de este concepto, el derecho afectado es la dignidad del trabajador y por ello se puede hablar de una infracción a una norma laboral.

## 2. Definición

El riesgo laboral conocido como mobbing es la situación en la que una persona o un grupo ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, provocando daños a su salud.

En función de hacia quien van dirigido los ataques el acoso puede ser descendente (a un subordinado), horizontal (a un compañero) o ascendente (a un mando superior). En todos ellos habrá una relación asimétrica de poder, bien sea formal o informal.

## 3. Conductas

Las acciones de violencia psicológica en el puesto de trabajo pueden consistir:

- Ataques a la víctima con medidas organizativas
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima
- Ataques a la vida privada de la víctima
- Amenazas con violencia física
- Ataques a las actitudes de la víctima
- Agresiones verbales
- Rumores

## 4. Causas

Se definen cuatro causas potenciales del mobbing:

- Deficiencias en el diseño del trabajo.
- Deficiencias de liderazgo.
- La posición social de las víctimas.
- Bajo nivel moral de la organización.

## 5. Fases del proceso

**Fase de Conflicto:** Los conflictos son comunes en los entornos sociales, pueden ser tipo organizacional o de tipo personal, pero cuando no se resuelven dan origen a este tipo de conductas.

**Fase de acoso o estigmatización:** En este punto, la víctima se ha convertido en una amenaza para el agresor que inicia las conductas de hostigamiento de forma individual. Es importante mencionar la relevancia que tiene el grupo frente al comportamiento del agresor, dado que su actitud de tolerancia o incluso su participación será determinante en la forma en que evolucione la situación.

Por su parte, la víctima puede evitar o negar la confrontación inicialmente, después la indefensión, la dificultad para probar los actos y las carencias legales pueden prolongar esta fase durante 1,3 años de media.

**Fase de Intervención de la empresa:** La empresa puede detectar el problema desde recursos humanos, el servicio de médico o la propia dirección y tomará medidas acertadas como la mediación o el cambio de puesto de trabajo del agresor o medidas agravantes como bajas médicas, incapacidades o despido de la víctima.

**Fase de exclusión de la vida laboral:** El daño sufrido por la víctima de la situación de hostigamiento se reflejará en patologías físicas y psíquicas que harán muy difícil la recuperación del trabajador para volver a su puesto o a cualquier otro, derivando en la mayoría de los casos en pensiones por invalidez.



## 6. Consecuencias

**Para el trabajador:** Ansiedad e hipervigilancia, apatía, sentimientos de impotencia y frustración, problemas de atención, depresión, adicciones, trastornos del sueño, trastornos psicosomáticos y musculoesqueléticos, hasta intentos de suicidio.

**Para la familia:** Conflictividad familiar, desestructuración social y familiar, incapacidad para encontrar empleo, alejamiento y abandono de amigos, daños económicos.

**Para la empresa:** Disminución de la calidad y de la cantidad del trabajo, alteración de las relaciones interpersonales, aumento del absentismo, aumento de la rotación externa-interna, deterioro del clima laboral y aumento de la siniestralidad.

**Para la comunidad:** Coste de la atención sanitaria, coste de las incapacidades derivadas, etc.

## 7. Prevención

Las medidas preventivas que pueden aplicarse para reducir la aparición de estas conductas pueden ser de dos tipos:

### Organizacionales:

- Promover la participación de los trabajadores en la organización del trabajo.
- Articular mecanismos transparentes de selección de personal y promoción profesional.
- Evitar un sistema jerárquico excesivamente complejo.
- Identificar claramente las funciones de los trabajadores.
- Diseñar canales fluidos de comunicación.
- Incorporar el mobbing al reglamento disciplinario.

### Psicosociales:

- Implantar mecanismos de motivación que garanticen el reconocimiento social.
- Rediseño de las tareas monótonas y repetitivas.
- Programas de formación con contenido psicosocial:
  - Habilidades de relación interpersonal.
  - Habilidades sociales en comunicación.
  - Asertividad.
  - Empatía.
  - Trabajo en equipo.



### Es mobbing:

- Se busca desprestigiar personal o laboralmente.
- Incluye la manipulación de personas.
- Puede existir envidia o celos.
- Las malas condiciones de trabajo se utilizan como pretexto para el ataque personal.
- Se aísla al trabajador.
- Se crean rumores y mentiras sobre su vida privada.
- Se oculta información.
- Se discrimina para evitar la mejora profesional.
- Se humilla a la persona.
- Se crean sentimientos de incapacidad o ineficacia.



### NO es mobbing:

- Una situación aislada.
- En momentos puntuales.
- Cuando el objetivo es mejorar el rendimiento.
- Un autoritarismo excesivo por parte del superior.
- Los conflictos del trabajo.
- Las malas condiciones del trabajo.
- El trabajo individual o aislado por iniciativa propia.
- El cotilleo sano.
- La mala organización del trabajo.
- Cuando no se asciende por falta de méritos.
- Los roces, tensiones o conflictos.
- La ineficacia para realizar tareas.