

Acoso moral (Mobbing)

Xornada sobre "Mobbing: violencia psicolóxica no traballo" Barcelona, 28 de setembro de 2000

Índice

Contexto
Definición
Orixes
Consecuencias
Actuacións
Acoso sexual
Conclusións

Contexto

Estudios realizados en Europa indican que a poboación afectada por mobbing en todo o continente acadan uns 12 millóns de persoas, o que representa un 8.1% da poboación activa; os afectados se reparten nun 7% homes e un 9% mulleres.

No Estado Español calcúlase que os persoas que sofren mobbing acadan o 5%, pero é moi posible que existan moitos casos que afectan a alteracións da personalidade que non se interpretan como mobbing.

Desde o punto de vista da antropoloxía, segundo Manuel Delgado de a/a natureza humana require de control para evitar condutas crueis, "marcar" a alguén sen ningún motivo aparente podería estar na etioloxía da conduta humana, persoas que sen ningunha razón lóxica a partir dun determinado momento se trátalas como indeseables.

A vítima destas situacións pode chegar a crer que o que din del/ela é certo e pódese chegar a identificar cos comportamentos e valores que se lle atribúen. Un fenómeno social ten que ter unha causa social, non pode existir unha causa natural. Segundo Manuel Delgado, a natureza humana fai que sempre se busquen "chibos expiatorios".

Definición

O mobbing, segundo Manuel Fidalgo do INSHT, deberíase contextualizar no ámbito do tensión laboral: as malas relacións persoais no traballo representan unha fonte de tensión. A situación de mobbing poderíase comparar ao ataque que un animal sofre por seu mesmo grupo.

Falamos de mobbing cando dous ou máis persoas exercen violencia psicolóxica extrema, de forma sistemática e prolongada no tempo (estipúlase un mínimo de 6 meses) sobre outra persoa no lugar de traballo, o que en España se veu a tipificar como psicoterror laboral.

Para que exista mobbing debe darse unha relación asimétrica de poder.

Este non ten porqué ser necesariamente xerárquico, pode ser tamén de experiencia adquirida, etc. E pode ser en ambos sentidos, do "poderoso" ao "feble", do "feble" ao "poderoso", ou entre traballadores do mesmo rango xerárquico.

As formas de expresión máis comúns son:

Accións contra a reputación ou a dignidade.

Accións contra o exercicio do seu traballo.

Manipulación da comunicación ou a información.

Accións de iniquidade.

Orixes

Segundo Esperanza Menchón, Xefe do Dpto. de Psicosocioloxía Aplicada de MUTUA UNIVERSAL, as causas da aparición do mobbing, como risco laboral, hai que buscalas en:

Factores de risco psicosocial, especificamente, no contorno relacional no lugar de traballo e nunha desaxeitada xestión de os conflitos interpersoais por parte dos superiores.

Supervisión e trato recibido

Relación co xefe, cos subordinados e/ou compañeiros

Clima do grupo.

Factores de risco pola organización do trabaj.

Presións e carga de traballo

Sistemas e procedementos de traballo

Contido da tarefa

Definición de funcións e responsabilidades

Fases de desenvolvemento:

Fase de aparición do conflito: Ataques suaves

Fase de instauración de mobbing: Se intensifican as condutas violentas ou agresivas

Fase de intervención da empresa: Despois dun período de tempo, a empresa (RR.HH, etc.) intervén. Normalmente demasiado tarde.

Fase de marxinación ou exclusión da vida laboral: Chégase a un diagnóstico de carácter psicopatolóxico que debe ser tratado. A vítima abandona a vida laboral despois de sucesivas baixas (quizais disfrazadas de depresións).

Favorecen a aparición do mobbing certas crenzas da dirección de que un mando de mando autoritario que presiona sistematicamente

aos subordinados permite unha rendibilidade máxima; tamén o propician novas formas de traballo que perseguen optimizar os resultados sen ter en conta o factor humano, xeran tensión e crean así as condicións favorables para que emerxa.

O agresor afai a ser un "triunfador" no ámbito empresarial (agresivo, vivo, rápido, sen piedade para a vítima,...), mentres que ao agredido se lle "percibe como feble". Apuntouse que non se

caracterizaban por ser particularmente febles, senón ao

contrario ,
o hostigamiento comeza cando a vítima reacciona contra o autoritarismo e non se deixa avasallar, pero que as circunstancias ou a presión á que están sometidos faias converterse en febles.

A evolución social, empresarial e tecnolóxica pode provocar mobbing cando nunha sociedade se dálle maior relevancia aos factores económicos que aos factores humanos.

En moitos casos o mobbing aparece porque non existen canles de comunicación eficaces na organización.

Consecuencias

As consecuencias negativas do mobbing afectan tanto ao traballador como á organización e á comunidade do individuo.

As consecuencias na persoa son danos na saúde física e psíquica: insomnio, ansiedade, estrés, depresión, etc. As consecuencias para a empresa son importantes:

Unha diminución do rendemento
O enrarecemento do clima laboral
Maior sinistralidade laboral

Moitas veces o mobbing provoca que o traballador acabe marchándose da empresa.

Actuacións

Pódense distinguir dous tipos de actuación diante do mobbing:
Actuación correctiva: Tratar de paliar os efectos negativos cando xa apareceron os síntomas de mobbing.
Actuación eminentemente preventiva: Actuar antes de que apareza, atenuar os factores que incitan ao mobbing.

Deberíase formar aos directivos e mandos das empresas (a través de formación específica nas carreiras universitarias, en os cursos de Técnico de Prevención de Riscos Laborais, etc.) para que saiban mediar efectivamente nos conflitos entre o persoal, os cales poden levar ao mobbing.

Acoso Sexual

O termo Acoso sexual no Traballo apareceu nos 70's en EUA, e ten dúas características moi importantes: Trátase dunha situación que a vítima non desexa, e é un concepto subxectivo (o cal faiño difícil de avaliar).

Débense distinguir dous formas de acoso sexual no traballo, pero diferentes de concepto:

Chantaxe sexual: Realizados por un superior, e poden afectar negativamente ao traballo.

Acoso sexual ambiental: As dous partes teñen igual rango.

No ano 1986 Michel Rubenstein definiu tres ámbitos de acoso sexual:

Conduta física.
Conduta verbal.
Conduta non verbal.

A última é a menos intuitiva e máis descoñecida como tal, pero sería por exemplo o exhibir fotos pornográficas, asubíos, xestos obscenos, etc.; actos que poden incomodar á vítima.

O acosador sexual é, na maioría de casos, un home. Este non se namora da vítima, simplemente exerce un abuso de poder. É moi probable que ao cabo dun tempo practíqueo con outra vítima.

A vítima, eminentemente mulleres (aínda que existen casos de homes), afai a ser máis feble, non xa física ou mentalmente, senón que pode vir motivado por unha situación laboral precaria.

A vítima non busca que despidan ou represalien ao acosador, só quere que o acoso cesamento. Pode ser que incluso chegue a ter sentimento de culpa pola situación que está pasando.

Os custos xerados polo acoso sexual son o incremento do índice de absentismo e un clima laboral malo. As empresas deben facer unha declaración de principios na que quede explícito que esta non tolerará o acoso sexual a ningún nivel, e esta información débese difundir por toda a empresa, empezando polos directivos, pasando polos mandos e chegando a todos os traballadores.

Conclusiones

Dentro do ambiente de traballo pode chegar a producirse un tipo de violencia psicolóxica caracterizada por unha intención discriminatoria para un traballador/a por parte de superiores ou incluso dos seus propios compañeiros; este fenómeno defínese como Mobbing, termo equivalente a ataque ou agresión e que foi utilizado a principios dos anos 80 polo psicólogo sueco Heinz Leyman para definir o fenómeno de hostigamiento que se presentaba en moitas empresas para algúns dos seus traballadores.

O Mobbing pode mallar sen distincións todos os niveis xerárquicos, tanto a homes como mulleres, mozos e seniors, e en xeral a calquera traballador, chegando a causar unha condición de extrema incomodidade, e incluso chegar ao derrubamento do equilibrio psicolóxico da vítima.

Ao ser un fenómeno dexenerativo é dicir que a medida que transcorre o tempo se vai acentuando, pódense definir algunhas fases de seu desenvolvemento:

A primeira fase durante a cal se evidencian os sinais premonitorios do Mobbing, é moi breve e presenta como primeiro síntoma, o troco repentino dunha relación que ata o momento se consideraba neutra ou positiva entre os colegas e superiores; este troco motivado pola envexa, os celos, a competición...,etc ou tal vez debido á ascensión dun empregado ou a inclusión dunha nova persoa dentro do grupo, pode levar a que a vítima sexa criticada pola forma de facer o seu traballo que ata o momento era ben visto.

Na seguinte fase desenvólvese propiamente o Mobbing; a vítima aguanta ataques de superiores e/ou colegas. As agresións de case cada día teñen o obxectivo de danar á persoa en cuestión e neste momento atáquelos teñen a función de: ofender a reputación da vítima mediante calumnias, exponiéndola ao ridículo, o impedirlle un medio de comunicación, evitando ao máximo que se exprese de xeito que exclúese e aparta socialmente ao individuo impedirlle o desenvolvemento normal do traballo ou facelo insatisfactorio asignando tarefas insignificantes ou humillantes; e incluso con intención ameazadora.

A terceira fase ocorre cando a situación é recoñecida e manexada pola oficina de persoal da empresa, é dicir cando o caso pasa a ser "oficial". Moi a miúdo cando se indagan aos seus colegas e xefes para solicitarlles información ao respecto, estes penalizan a vítima e aducen que a causa principal do problema é seu personalidade e carácter, descalificando calquera opinión ou xuízo que esta poida haber xerado.

Por último, chega o punto no cal se "illa á vítima" totalmente do ambiente laboral e do que ocorre ao seu redos, a vítima vai inexorablemente a un período de malestar xeral debido á alteración do equilibrio socio emotivo e psicofisiolóxico.

Se o Mobbing non se recoñece a tempo, mais alá dun decaemento do funcionamento do traballo, pode levar incluso ao despido, ao abandono voluntario do traballo e nos casos mais serios incluso ao suicidio.

Tamén a organización sofre os efectos que se derivan do Mobbing, xa que estes problemas chegan a afectar directamente a produtividade, increméntase o absentismo, hai unha diminución en a calidade do traballo, preséntase perda de profesionalismo e deteriora a calidade de vida laboral.

Como actuar entón para previr e resolver este problema? - En primeiro lugar faise necesario informar e sensibilizar aos traballadores e empresas de modo que poidanse identificar a tempo

os factores premonitorios e evitar polo tanto que se desenvolvan.

No caso de detectarse débese elaborar unha estratexia de intervención tanto desde o punto psicolóxico como legal.

A nivel psicolóxico pode ser útil unha terapia de rehabilitación,

co fin de reconstruír o amor propio da persoa e poñela en unha posición axeitada para poder responder ao problema con eficacia,

tamén é recomendable participar en grupo de autoayuda onde é posible intercambiar experiencias e testemuños. No que fai ao punto

de vista legal algúns países como Suecia contan con lexislacións

que garanten que nas compañías existan plans e controis antimobbing, ou figuras como o "responsable de emerxencia" coa función de garantir a protección moral do traballador.

Creemos que é necesario loitar contra este problema que no ano 2000 afectará aproximadamente, segundo estudos, a un 10% dos traballadores da UE.