

RECURSOS HUMANOS

ACOSO

PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO



detectados en el ambiente de trabajo, en este sentido las empresas podrán tener una mayor productividad y evitar sanciones administrativas o jurídicas que la autoridad laboral podría establecer por incumplimiento a las normas y factores psicosociales.

La Comunidad de Madrid creó en 2005 el Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales, en el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este servicio se incorpora un plan rector de prevención de riesgos laborales con el objetivo de analizar y evaluar los riesgos laborales psicosociales, promover evaluaciones de riesgos con las metodologías más adecuadas, fomentar la participación de los trabajadores y sus representantes e impulsar acciones encaminadas a vigilar riesgos de carácter psicosocial, en especial el riesgo de acoso psicológico en el trabajo, la violencia en los centros laborales y las manifestaciones y comportamientos de exclusión social en el medio laboral.

INTRODUCCIÓN

Con las nuevas normas de salud y seguridad en el trabajo, en el marco de la NOM035-STPS, las empresas deben considerar una serie de acciones con el fin de salvaguardar la salud psicosocial y física de los trabajadores; al respecto, haremos referencia a diversas recomendaciones avaladas por las instituciones laborales de España, por considerar en los planes y acciones que lleven a disminuir los riesgos y factores psicosociales

Proporcionamos enseguida, diversas herramientas para responder a la necesidad de contar con información que sirva de guía a los patrones, que sea de utilidad para poner en marcha su respuesta frente al acoso psicológico en el trabajo y puedan diferenciar el sufrimiento originado por la exposición a situaciones de acoso de otros posibles conflictos laborales.

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

A través del trabajo las personas encuentran una parte de su desarrollo social. El mundo laboral brinda la oportunidad de conocer a otras personas, contribuyendo a la satisfacción de ciertas necesidades sociales.

Si las relaciones sociales son algo cotidiano, también lo son los conflictos generados de tales relaciones. Los conflictos pueden adoptar formas variadas; el ser humano a veces manifiesta comportamientos agresivos, que hieren a otras personas, para conseguir fines propios, sin considerar el espacio del «otro». Estas conductas no tienen por qué incluir la violencia física o la amenaza, pueden ser silenciosas y claramente evidentes.

Actualmente, el acoso psicológico en el trabajo, o mobbing, se contempla como una cuestión que viola derechos constitucionales, civiles y normas penales, y como un problema de salud y seguridad en el trabajo. Contempla los siguientes tres aspectos de violencia: hostigamiento psicológico, violencia física y acoso sexual.

Hay una conexión entre los factores psicosociales y los aspectos estructurales del trabajo, entre la cultura de organización que se vive en una empresa

y la posibilidad de ocurrencia de hostigamiento psicológico, violencia física y acoso sexual. Parece que los factores psicosociales y de organización de la violencia en el trabajo ha pasado a ser un problema grave de salud ocupacional y requiere los esfuerzos combinados de trabajadores, empresarios, sindicatos, gobierno, investigadores y profesionales de la salud y seguridad en el trabajo.



Según una encuesta sobre condiciones de trabajo, respecto a la exposición a conductas de acoso en función del tamaño de la plantilla de la empresa, es en las más grandes donde se ha obtenido un mayor porcentaje de trabajadores que dicen estar expuestos a tales conductas; se ha alcanzado un 2,4% de personas, a partir de un criterio restrictivo, en empresas con más de 250 trabajadores, y un 5,1% de los trabajadores en estas mismas empresas cuando se considera un criterio menos restrictivo. En empresas con menos de 250 trabajadores, el porcentaje de expuestos a acoso según el criterio restrictivo es de 1,3%. Este porcentaje asciende a 2,8% cuando se considera el criterio no limitado.

La relación entre la exposición a conductas de acoso psicológico y la manifestación de sintomatología de corte psicosomático es significativamente mayor en los expuestos a acoso que en quienes no son objeto de tales comportamientos. La sintomatología que se manifiesta es compatible con los resultados de los estudios existentes sobre los efectos que se dan en la salud.

¿QUÉ SIGNIFICA ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO?

El acoso psicológico en el lugar de trabajo es un comportamiento irracional y repetido que recibe un trabajador o un grupo de trabajadores y que constituye un riesgo para su salud y su seguridad. Este comportamiento puede ser ejercido por superiores, compañeros o subordinados.

Son comportamientos de acoso aquellos que discriminan, humillan, debilitan, ofenden, ridiculizan o amenazan la integridad del trabajador. Se caracterizan por ser muy sutiles (en la mayoría de los casos no se demuestra abiertamente la agresividad), se producen a lo largo del tiempo y persiguen que el trabajador abandone su puesto de trabajo. Si esto llega a suceder, el daño psicológico es inmenso. ¿Cuáles son algunos de los elementos característicos que ocurren frecuentemente en las situaciones de acoso psicológico en el lugar de trabajo?; a saber:

1. El desgaste psicológico-emocional que puede sufrir un trabajador por la continuidad en el tiempo de estas situaciones.
2. La propia autoexclusión o incapacidad para trabajar en las tareas que venía desarrollando el trabajador o en otras relacionadas con su capacidad profesional.
3. La existencia de una situación de asimetría, de dos partes, donde el trabajador puede defenderse debido a diferentes motivos: sociales, económicos, físicos y/o psíquicos.
4. Intencionalidad destinada a hacer daño al trabajador y con clara determinación.
5. El ser una práctica que se apoya en el silencio y/o complicidad de los compañeros de trabajo, ya que ellos no quieren ser víctimas de las agresiones ni quieren ver peligrar su propio puesto de trabajo.



6. La dificultad en la gestión de los conflictos que se produzcan en la empresa. La presencia de liderazgos con una marcada forma autoritaria o direcciones en las que se impone un excesivo control de los trabajadores.

7. El exceso de trabajo, la falta de autonomía y la monotonía son más frecuentes entre las personas que sufren acoso laboral.

8. Contextos de inestabilidad laboral; el empleo precario, así como la presencia de un alto grado de competitividad en la empresa.

9. Deficiencias en la organización del trabajo, con problemas no resueltos a lo largo del tiempo.

En las relaciones laborales es frecuente que ocurran desavenencias o desacuerdos entre los trabajadores, sean superiores, compañeros o subordinados; forma parte de las relaciones humanas y, por lo tanto, el conflicto es inevitable por condiciones como la propia organización del trabajo, las relaciones interpersonales y las características individuales de

las personas. Si estos conflictos no son resueltos, se cronifican y pueden dar lugar al desarrollo de una situación de acoso que, con frecuencia, surge como un incidente crítico o acontecimiento precipitante.





¿QUÉ SITUACIONES ESTÁN PASANDO?

El acoso en el lugar de trabajo puede aparecer de forma muy diversa; con frecuencia se presenta como un conjunto de comportamientos nocivos de diferente índole, siendo frecuentes entre otros comportamientos, los siguientes:

1. Falta de respeto: interrumpiendo, no escuchando, no respondiendo, manipulando la interpretación de las palabras, criticando o no respetando los derechos y las opiniones de cada uno.
2. Aislamiento social: impidiendo los contactos sociales, la participación con el resto del grupo u ocultando información relevante para la persona y su trabajo.
3. Intimidación: manipulando, amenazando verbalmente o por escrito, gritando y faltando al respeto.
4. Desacreditación: mermando la reputación de alguien, ridiculizando, imitando, menospreciando la opinión,

injurias y rumores, propagando comentarios negativos acerca de su persona o la formulación repetida de críticas en su contra.

5. Perjudicar la empleabilidad: asignación inadecuada de tareas, bien por exceso o por defecto, monótonas y repetitivas, asignación de trabajos humillantes, realización de tareas inútiles y/o absurdas, evaluación del desempeño de forma ofensiva, realización de trabajos que estén por encima o por debajo del nivel de cualificación.
6. Trato desigual: dando más trabajo y que ocupe tiempo adicional de la jornada de trabajo sin retribución.
7. Trato incluso con violencia física y/o verbal: palabras y gestos groseros, desdeñosos o amenazantes, tirando objetos, ataques físicos, empujando y a veces golpeando.

¿POR QUÉ OCURREN ESTAS SITUACIONES?

Su ocurrencia puede deberse a lo siguiente:

1. Presencia de un conflicto personal que ha ido a más.
2. Ser el «chivo expiatorio» de un compañero o superior que ejerce su agresión.

Estas situaciones ocurren por deficiencias en la organización y deficiencias individuales relacionadas con lo siguiente:

1. Cultura organizativa que aprueba este tipo de prácticas o, al menos, no las desaprueba.
2. Falta de información adecuada y ambigua para realizar convenientemente el trabajo.
3. Falta de recursos empresariales, sean humanos y/o económicos que impidan a los trabajadores cumplir con sus objetivos. Ello puede suponer cargas laborales excesivas por una mala distribución del trabajo o por poco personal en la empresa.
4. Deficiente diseño de los puestos de trabajo, lo que genera la inexistencia de definiciones de tareas y funciones, la imprecisión de los objetivos a lograr y de autonomía en su realización.
5. Falta de ética en las relaciones interpersonales.
6. Malas relaciones entre los trabajadores y la dirección.
7. Abuso de poder.





8. Competitividad y relaciones pobres entre compañeros.
9. Precariedad Laboral y condiciones de trabajo inadecuadas.
10. Trabajos sin contenido o monótonos que empobrezcan las capacidades de trabajo de las personas.
11. Estilo de mando autoritario y políticas de recursos humanos basadas en la dominancia.
12. Exigencia profesional excesiva.
13. Inexistencia de procedimientos para resolver los conflictos.
14. Inexistencia de códigos de conducta basados en conductas de colaboración, participación, tolerancia, apoyo mutuo, enriquecimiento, etc., en un marco de prevención y mejora de la salud en el trabajo.
15. Falta de normas laborales claras, así como la no persecución de las conductas de acoso.
16. Ausencia de políticas equitativas de promoción profesional y ascensos.
17. Injustas políticas retributivas.
18. Envidia, celos, rivalidades.

CONCEPTO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

¿QUÉ DEFINICIÓN PROPONEMOS DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO?

Se viene considerando la autoexclusión de la víctima de su puesto de trabajo como el objetivo de los ataques del agresor. Actualmente, otros autores insisten en la maldad de las conductas, independientemente de si tales conductas tienen también intención de conseguir la dimisión del trabajador. Los comportamientos de acoso manifiestan desprecio hacia la persona; las manifestaciones y expresiones de la persona acosada son siempre cuestionadas y respondidas.

El espacio moral del sujeto se va reduciendo. No solo afecta su capacidad de expresión, sino también la capacidad y derecho de manifestar desacuerdo, tanto para asuntos relativos al

trabajo como en aspectos relacionados con la vida común de las personas. Cada vez más la expresión personal está dominada por la relación con los demás, haciéndose evidente con el paso del tiempo la dominación que ejerce el acosador sobre los trabajadores a través de la estructura de poder del ámbito de trabajo.

En principio no serán «ataques» a la persona, pero comienza una escalada persistente, reiterada y luego sistemática en la que se perfila el enfrentamiento entre las personas: acosador y acosado.

Son definitorias de la acción de acoso las siguientes:

1. Patrón de conducta de acoso. Similares a los que hasta aquí venimos comentando.

2. Intencionalidad malévola de las acciones de acoso. No es casual, es causal.

3. Continuidad en el tiempo. Son acciones que ocurren de forma repentina, reiterada y persistentemente. Son sin duda con un patrón y suceden de forma sistemática.

4. Cada vez tienen más efectos sobre el bienestar y salud.

5. Disminuyen la capacidad de trabajo y tienen efectos en la empleabilidad.



ACOSO MORAL

(Marie-France Hirigoyen)

Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud, ...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.

Acoso psicológico en el trabajo

(Iñaki Piñuel)

Intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la empresa o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador.

Mobbing

(Heinz Leymann)

Situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema (psicoterror) de forma sistemática (al menos por más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Se observan las siguientes características que presentan los casos de Acoso psicológico en el trabajo:

1. Intencionalidad malévola.
2. Sutileza.
3. Riesgo para la salud.
4. Continuidad en el tiempo: reiterada, persistente, en escalada, sistemática.
5. Desestabilizador: Con resultados de autoexclusión (de la organización o de un puesto de trabajo).
6. Irracional.
7. Relación asimétrica.

Formas de acoso psicológico

1. Horizontal entre compañeros.
2. Vertical descendente de superior a subordinado.
3. Vertical ascendente de subordinados a superior.
4. Mixto.

Algunos de los objetivos que persigue el acosador, según señalan los investigadores en temas de acoso, y que son recogidos en las definiciones propuestas de acoso psicológico, son los siguientes:

1. Conseguir que la relación de trabajo se torne negativa, desarrollando sentimientos de culpabilidad.
2. Deteriorar la confianza de la víctima. Desestabilización física y emocional.
3. Disminuir el desempeño del trabajo, con la organización y con las relaciones interpersonales.

El acoso psicológico en el trabajo se manifiesta como un daño grave muy grave para la salud de los trabajadores.

Las medidas a tomar varían según el objetivo de actuación frente al acoso:

1. Preventivas, saneando la cultura de la organización de la empresa.
2. Intervención temprana, cuando se detectan los conflictos.
3. Apoyo a las víctimas que sufren o han sufrido acoso.

La actuación preventiva debe ir encaminada hacia una planificación y diseño de las relaciones sociales que se dan en la empresa, buscando organizaciones en las que su eficiencia se base en la calidad de su organización estructural, personal y humana de todos e individual, si bien el ámbito de la relación social para la empresa puede ser de una generalización y naturaleza indeterminada.

Frente al acoso psicológico en el trabajo se requiere una mayor sensibilización de todas las partes, de todos los niveles y estructura de la empresa, y una responsabilidad y compromiso de todas las personas que trabajan en ella.

CONCLUSIÓN

¿Por qué es importante saber del acoso psicológico en el trabajo?

Dado el regreso presencial a las actividades laborales, es importante saber las obligaciones por cumplir conforme a las normas de seguridad e higiene en el trabajo con la implantación correcta de la NOM-035 y evitar una reducción en el desempeño productivo.

Asimismo, más allá de las estadísticas mostradas respecto al alza en el maltrato intrafamiliar, feminicidios y homicidios, por falta quizá de una detección adecuada, la STPS ha implementado diversas medidas para evitar desastres mayores que pueden afectar el orden laboral.

Recordemos que nuestro deber como profesionales contables no solo es dar a conocer a nuestros lectores la información relacionada con el pago de impuestos,

contribuciones y demás obligaciones fiscales, sino también aquella referida al cumplimiento de las normas aplicables a la seguridad e higiene en el trabajo, tanto de la STPS como las del IMSS en la “Nueva normalidad”.

Finalmente, como es costumbre apuntar al terminar nuestras recomendaciones, de acuerdo con la experiencia de muchos años como consultores, aseguramos categóricamente que siempre resulta más barato cumplir con las leyes, reglamentos, normas o lineamientos de carácter obligatorio en nuestra empresa, que no hacerlo.

L.C.P. Martin Ernesto Quintero Garcia
Asesor en Seguridad Social
RMA Consultores Profesionales SC
mquintero@rma.com.mx

Con Colaboración de
C.P. Horacio Flores Romo Chávez
Socio - Consultor
Treblink Consultores SC
treblink023@gmail.com