



vv

Recursos Humanos

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

Una vez analizado el concepto de “Acoso psicológico en el trabajo” en nuestra entrega anterior y de ver distintas formas de “pasarla mal” por comportamientos, generalmente de los superiores, aunque no se descarta el acoso de los compañeros o inclusive por los mismos subordinado, centremos ahora nuestra atención en señalar las razones de por qué las acciones a corregir no se efectúan, y destacamos que aplicación correcta de la

NOM-035 se podrán detectar esos inconvenientes.

¿POR QUÉ NO ES CAPAZ EL TRABAJADOR DE ACTUAR ANTE LO QUE ESTÁ VIVIENDO?

Cuando el proceso está muy avanzado la posibilidad de negociación se aleja. El acosador puede haber alcanzado la intención inicial de someter a su víctima y da por concluido su interés en el sometimiento y

alcanzado su provecho en la ruptura de la relación.

Mantener la relación laboral si bien asegura de momento el puesto de trabajo, no significa que el acosador, satisfecha aparentemente su sed de dominio, esté totalmente complacido. La víctima no deja de ser un testigo incómodo y espejo de su vil comportamiento, tanto de la propia imagen que tiene de sí mismo el acosador como la que quiere proyectar en el ambiente de trabajo.

Esta situación crea desconcierto y una gran confusión en la persona víctima del acoso. Resulta increíble haber llegado a una situación en la que el enfrentamiento se transforme en una realidad que se caracteriza por la falta de simpatía, de comprensión, estima y respeto hacia la integridad personal. El entorno laboral por el que tantas

veces se ha luchado y en el que se ha confiado se vuelve inseguro e incierto; un ambiente del que se esperaba que beneficiase el desarrollo y las relaciones personales se vuelve generador de angustia y vacío.

El trabajador acosado asiste impotente a las conductas hostiles, sin poder responder y sin que superiores jerárquicos u otros trabajadores testigos de la situación muestren ningún interés hacia lo que ocurre. Y así, va minándose la fortaleza del trabajador y avanzando día a día su discriminación y daño psicológico.

A C O S O

Es en este momento cuando el acosado se pregunta: ¿Por qué a mí? ¿Por qué me pasa esto? Estas preguntas tienen detrás de sí la necesidad de la búsqueda de la causa no solo de lo ocurrido sino también de la sinrazón del comportamiento tan negativo del otro y la ausencia de apoyo en el entorno.

Pero no vamos a encontrar la razón. Hay que recordar la irracionalidad del proceso de acoso psicológico.

El acoso supone despreciar y anular la personalidad e identidad del acosado, sin preocupación por el bienestar y sentimientos de éste.

Intentar responder a estas preguntas puede plantear la duda sobre la capacidad de trabajo, de comprensión, de respuesta, convirtiéndose en un reproche interno repetido sobre cómo podríamos haber hecho

mejor las cosas. Este punto es muy desfavorable para la experiencia vital del acosado porque quiere hacer mejor las cosas para seguir enfrentándose al acosador, intentando demostrarle que es mejor que la imagen que quiere difundir de él. Es absolutamente inútil querer cambiar esa idea del acosador, que tiene decidido no mostrar ningún aprecio por su víctima.

¿QUÉ HACER?

Es el momento de identificar lo que está ocurriendo y enfrentarse a los hechos.

¿IDENTIFICAR EL QUÉ?

Identificar que somos actores secundarios en un guion redactado para poner en peligro nuestra capacidad de trabajo y cuyo argumento en definitiva es hacer daño y poner en peligro tu capacidad de trabajo y el empleo para el que estás contratado.



Hay que identificar los hechos y dejar por un momento de buscar las explicaciones que habitualmente encontramos para dar sentido y razón a lo que ocurre en ese ambiente confuso y vago. Esto significa describir aquellas situaciones que por su continuidad en la irracionalidad y el sinsentido y su absurda repetición solo pueden significar que alguien nos hace daño sin compasión.

ADEMÁS, ES DIFÍCIL DE CONTROLAR NUESTRA REACCIÓN PORQUE TE CONVIERTES EN UN SUJETO PASIVO A CONSECUENCIA DE LO SIGUIENTE:

Desgaste psicológico que provoca la continua exposición a estas conductas de acoso

Negación del problema. No puedes creerte lo que te está sucediendo y piensas que algo has debido hacer mal o has cometido un error infortunado. Te culpabilizas e infravaloras por la situación que estás viviendo. Tienes miedo al fracaso

Carecer de ayudas y recursos tanto propios como de tu entorno: familia, amigos, compañeros de trabajo, dirección empresarial, agentes sociales.

No tener una estrategia de actuación a desarrollar. Normalmente sabemos que algo debe cambiar, pero no sabemos cómo hacerlo y esto puede llevarnos a estar en un estado de confusión o avergonzarnos. Debemos plantearnos tres preguntas:

- a) ¿Qué queremos?
- b) ¿Qué necesitamos? y
- c) ¿Cómo nos sentimos?

El acoso hay que identificarlo. Veamos cómo

IDENTIFICAR EL ACOSO PSICOLÓGICO

Identificar el acoso psicológico es determinar aquellos comportamientos que expresan la intencionalidad. Conocer estos comportamientos, y explicar su intencionalidad y las consecuencias que derivan de los mismos, es fundamental para poder caracterizar y valorar los resultados del acoso, tanto desde el punto de vista preventivo como disciplinario y legal.

Diversos autores señalan en sus estudios, conductas que, de acuerdo con su periodicidad y frecuencia y a la intencionalidad excluyente de los mismos, son conductas verificadas de acoso psicológico. Por ejemplo, se consideran como comportamientos de acoso psicológico los resultados de las investigaciones de Leymann y de Zapf, Knorz y Kulla.

El acoso psicológico en el trabajo se caracteriza por ser una experiencia oculta, intencionadamente oculta, progresiva, que obedece a estrategias insanas que los acosadores comienzan a elaborar olvidando cualquier mínima ética en su comportamiento, e incluso que tratarán de imponer una estrategia de silencio en el propio entorno y compañeros de trabajo. Es un proceso dinámico, progresivo con interrupciones y flujos en función del dinamismo de la situación e interacción de trabajo.

Observar este carácter progresivo y reiterado ayuda a comprender el origen de la insana experiencia que vive un trabajador y explicar y valorar el futuro que tiene que enfrentar. Ya en los trabajos de Leymann se reconocen cuatro etapas (otros autores proponen cinco etapas).

EVOLUCIÓN DEL ACOSO

ETAPAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

La evolución de estas etapas no tiene un patrón fijo, como indicamos antes; dado su carácter dinámico, pueden quedar detenidas en una fase en función de los mecanismos y factores que obren sobre la interacción entre las personas en un ambiente laboral.

Debemos saber que conforme se avanza en ellas la posibilidad de daño a la salud y la seguridad es mayor, el resultado excluyente es más predecible, las posibilidades de solución son más dificultosas y se afirman más la voluntad y el deseo del acosador y, desgraciadamente, su capacidad de acción.

Es importante saber que pasada la etapa de conflicto es más difícil la solución y reparación de lo que está ocurriendo. Brevemente damos unos datos de estas etapas:

ETAPA DE CONFLICTO

El conflicto es inevitable en las organizaciones. Un conflicto no tiene por qué derivar en un antagonismo irracional entre las personas.

El acoso puede caer sobre personas que ya llevan muchos años en la empresa. El conflicto nace en la propia relación habitual entre las personas.

El comienzo del acoso puede ser cualquier situación o suceso trivial (real o inventada), pero en el fondo es cuando estamos ante un conflicto insano e irracional, se manifiestan conductas motivadas en intereses ajenos a los objetivos de «tarea común», los objetivos de empresa, sustituyéndose por intereses excesivamente personales. Se abre paso a una perversión de la relación laboral.

La comunicación y resolución de conflictos de la empresa no funciona; cualquier queja que manifieste el acosado no es considerada y es atribuida a roces personales o es trivializada, en este momento la víctima todavía no sabe que lo es.

Comienza un cuadro de ansiedad y una actitud tensa moderada, es un momento de peligro.

El trabajador intenta dar una respuesta cabal y responsable a una problemática relacionada con su trabajo, pero si no percibe la intención y los objetivos de fondo que van naciendo en la parte antagonica, las repuestas y actitudes que manifieste pueden enmascarar el ambiente de acoso que se esté creando.

ETAPA DE ESTIGMATIZACIÓN

Comienza el acoso. Se manifiesta en conductas que perturban a la víctima. La víctima puede seguir ignorando su verdadera posición. La característica principal es la repetición de esas conductas.

Se incorporan al acoso otros miembros de la organización, al menos como testigos. En esta etapa, es frecuente la insidia y la tergiversación interesada o malevolente.

La víctima comienza a estar desconcertada, no se puede creer lo que le está pasando. estadio de desconcierto, existe el peligro de que su respuesta sean reacciones desacertadas.

Su habilidad para manejar conflictos y mantener relaciones está superada. Se intensifica la ansiedad y aparece un estado de abatimiento y pesar, comienza un estadio de desconcierto, existe el peligro de que su respuesta sean reacciones desacertadas.

¿CUÁLES SON LAS CONSECUENCIAS DE LO QUE ESTÁS SOPORTANDO?

Las consecuencias del acoso son de distinta naturaleza, a saber:

1. Daños a la salud. Proceden principalmente de la tensión nerviosa que sufre el trabajador y que generan diversos tipos de manifestaciones somáticas.

Entre otros: trastornos digestivos, cardíacos, problemas respiratorios, musculares, dolores de cabeza, dificultad para conciliar el sueño, pesadillas, sueño interrumpido, etcétera.

2. Problemas psicológicos; algunos de ellos son: ansiedad, miedo acentuado y persistente, sentimientos de inseguridad y amenaza, baja autoestima, sentimientos de incapacidad e inutilidad, de frustración, fracaso e impotencia, distorsiones cognitivas, problemas de concentración y memoria, reacciones paranoicas, depresión, diferentes tipos de adicciones, etcétera.

Además: actitudes de desconfianza, susceptibilidad, conductas de aislamiento o evitación, agresividad, sensibilidad a la crítica, etc. Si la persona cuenta con apoyos afectivos, su salud se verá menos resentida.

3. Dificultades en las relaciones familiares.

4. Agresividad e irritabilidad, pérdida

de interés en los proyectos comunes, abandono de los compromisos familiares, afectación en la afectividad y relación de pareja, separación matrimonial, trastornos médicos y/o psicológicos de otros miembros de la familia, etcétera.

5. Problemas en el ámbito laboral. La cantidad y la calidad del trabajo se ven afectadas, descenso en la capacidad creativa, aumento de las bajas laborales y accidentes de trabajo, mal clima en el trabajo.

¿QUÉ HACER EN CASO DE SER ACOSADO EN EL LUGAR DE TRABAJO

Tomar conciencia y reconocer el problema. Explorar y analizar los hechos ocurridos, llevando un diario y anotando los problemas de acoso que estás sufriendo en el lugar de trabajo. Es fundamental contar con la información completa sobre el origen del problema a resolver, comprender las causas y trabajarlas.

Ser proactivo. Toma responsabilidad de tus propios actos, incluso cuando son automáticos o espontáneos. Aprende a ser capaz de dar una respuesta.

Cuidar la salud tanto física como emocional. Aprende maneras saludables para afrontar estas situaciones y mejorar tu salud

Enfrentar el problema. Mostrar una visión positiva, prestando más atención a las soluciones y menos a las limitaciones propias, enfatizando en las potencialidades, los logros y los avances.

Contemplar todas las facetas de la vida, tanto la laboral, familiar y social, de forma integral, para determinar el concepto que tenemos de nosotros mismos.

Lucha por los derechos y los recursos y evita una visión que despierte compasión.

Algunas veces la solución es enfrentar al causante de la situación dirigiéndose directamente al mismo y expresar el deseo de acabar con los comportamientos de acoso.

Otra posibilidad es dirigirse al responsable de la prevención en la empresa exigiendo protección frente al acoso y defensa de la salud.

Si la empresa dispone de un procedimiento antiacoso, no dudar en utilizarlo. Si se dispone de algún protocolo código de conducta que defienda el respeto o conductas adecuadas, solicitar su aplicación.

BUSCAR APOYOS

Es necesario reaccionar rápidamente, buscando personas de confianza o de apoyo dentro de la empresa (Servicio de prevención de la empresa, Comité de seguridad y salud, compañero de trabajo, Recursos Humanos, médico de empresa) y empezar a recoger pruebas por escrito y de testigos.

Buscar apoyo psicológico y aprender técnicas de afrontamiento a fin de poder afrontar el problema sin sufrir problemas importantes de salud.

Demandar apoyo legal para informarse de cuáles son tus derechos recogidos en el Estatuto de los trabajadores, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, los convenios colectivos y poder llevar a cabo las actuaciones legales oportunas.

DENUNCIAR

Acude con el patrón y al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (NOM019-STPS) instituido en la empresa, para protegerte de los abusos, vulneraciones o disconformidades que sufras durante tu relación laboral, o denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, la autoridad laboral o los Tribunales.

¿EN QUÉ PUEDE ASESORAR E INTERVENIR EL RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO - NOM030-STPS-A UNA VÍCTIMA DE ACOSO EN EL LUGAR DE TRABAJO?

1. A comprender y salir del aislamiento en que se encuentra la persona.
2. Detectar e Identificar la situación de conflicto laboral que está viviendo el trabajador.
3. Evaluar el riesgo laboral del contexto y ambiente del puesto de trabajo.
4. Valorar las consecuencias y efectos del proceso de acoso.
5. Caracterizar el deterioro de salud.
6. Poner en marcha los recursos en vigilancia de salud laboral.
7. Información en materia de prevención y protección de la salud laboral.

La intermediación permite una actuación técnica, activa, contractual y formalizada centrada en el proceso y desarrollo de la acción preventiva, ayuda y orienta el conflicto desde una perspectiva psicosocial, facilitando un proceso comunicativo y educativo que va a exigir una actuación responsable en materia de prevención de riesgos psicosociales, además que proporciona una mejora del cuidado de la salud psicosocial.

Desde el abordaje conceptual de prevención de riesgos laborales y utilizando las herramientas propias de la psicología aplicada en prevención de riesgos laborales, el servicio atiende las solicitudes de trabajadores y/o organización preventiva de las empresas para aportar, a través de

las recomendaciones propuestas tras la intervención realizada, la adopción de medidas preventivas en seguridad y salud laboral que eviten y eliminen las situaciones y comportamientos de acoso laboral y aquellas correcciones que eviten un entorno de trabajo destructivo de la salud y con el objetivo de mejorar el entorno psicosocial.

CARACTERÍSTICAS DE LA INTERMEDIACIÓN

1. Posibilita un marco de relación laboral desde las normas de salud y seguridad en el trabajo enmarcadas en el Reglamento Federal de la Ley Federal del Trabajo.
2. Defiende la salud laboral.
3. Propone mejoras y cambios.
4. Permite a las partes construir alternativas y tomar una decisión responsable.
5. Define el espacio moral.
6. Potencia la expresión de emociones.

Se aplica de acuerdo con un procedimiento previo que caracteriza los contextos y conductas estresantes (NOM035-STPS); además, está concebido como un procedimiento que en sucesivas etapas identifica la situación y proporciona el marco para dar respuestas que promuevan el cambio.

Considera que cada relación persona-ambiente es singular y que por consiguiente cada intervención requiere una actuación y unas recomendaciones específicas.

En conclusión, para erradicar el acoso laboral, no necesariamente sexual, es importante contar con las herramientas necesarias para combatirlo; la NOM-035 es una herramienta que permitirá evaluar el desempeño en el trabajo, así como en el entorno laboral, y permitirá desde la perspectiva de análisis las acciones a seguir para dar solución inmediata.

Como siempre, estamos documentando una serie de artículos relacionados con la salud y seguridad en el trabajo dentro de las empresas, con la finalidad de poner y llevar a la empresa a un sistema de gestión que genere productividad y crecimiento.

Finalmente, como es costumbre al concluir nuestras recomendaciones, de acuerdo con la experiencia de muchos años como consultor, aseguramos categóricamente que **SIEMPRE ES 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
mqintero@rma.com.mx

CON COLABORACIÓN DE
C.P. HORACIO FLORES ROMO CHÁVEZ
Socio - Consultor
Treblink Consultores SC
treblink023@gmail.com

CRÉDITOS: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR LABORAL

Para obtener más información sobre la implementación de normas y consultoría ISO y Normas Oficiales Mexicanas de Seguridad y Salud en el Trabajo (como la NOM035-STPS-2018).