

El mobbing: problema emergente para la investigación antropológica de las sociedades complejas

Florencia Peña Saint Martin, Arturo Luis Alonzo Padilla y Rolando Javier González Arias

ESCUELA NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA - INAH

Sergio G. Sánchez Díaz

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SUPERIORES EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL - MÉXICO



Carnaval en Panotla, Tlax. 2004, formato 35mm. © Jorge Pablo de Aguinaco.

En las sociedades altamente industrializadas el lugar de trabajo constituye el único campo de batalla donde la gente puede matar a otro sin correr el riesgo de enfrentarse a los tribunales
Heinz Leynman

Introducción

La cita de Heinz Leynman expresa por sí misma por qué el mobbing ha sido reconocido ya como una expresión más de la violencia que caracteriza a las sociedades complejas en diversos países.¹ En 1980, el alemán Heinz Leynman acuña el concepto, lo investiga y escribe sobre el tema desde su experiencia en Suecia; en 1992 Andrea Adams, en el Reino Unido, publica el libro *Workplace Bullying*; en 1993 Australia se une a la visibilización del fenómeno; en 1994, Sudáfrica; en España existen diversas asociaciones e investigadores que luchan contra el acoso moral en el trabajo (Piñuel, 2005a; González

y Rivera, 2005; Parés, 2005, entre los más importantes). En la actualidad existe legislación relativa en Suecia, que fue pionera (1992); Australia (1996); Francia (1999); Gran Bretaña (2002); los Estados Unidos (2002) y Québec (2003) y hay propuestas de leyes en Bélgica y España (The Workplace Bullying and Trauma Institute, 2005).

El análisis del mobbing² desde la antropología tiene, por lo menos, un séxtuple interés académico: a) como una forma de violencia, es una nueva expresión del comportamiento humano en las sociedades complejas; b) desde la antropología social puede analizarse como una subcultura que se desarrolla en algunas organizaciones; c) desde la antropología física puede verse como expresión de la variabilidad humana y avanzar sobre los perfiles diferenciales entre los acosados y los acosadores, así como en su impacto heterogéneo en la salud de individuos específicos; d) desde la etnografía, se hace necesario caracterizar al o los grupos acosadores y sus redes, relaciones y estrategias de operación específicas; e) desde la lingüística, es posible dar cuenta del lenguaje paradójico que caracteriza a este fenómeno; f) desde la historia, hay que abordar la configuración de los contextos explicativos (Franco, 1999) que permiten el surgimiento de este fenómeno psicosocial que, se hipotetiza, se produce por el establecimiento de la competencia entre los individuos de las sociedades industriales, por lo que aparece con más frecuencia en las sociedades postfordistas y en la globalización.

Por supuesto, dada su gravedad, a partir del análisis de grupos y organizaciones, es también necesario contribuir a alertar a las colectividades sobre la necesidad

de llevar a cabo las acciones que conduzcan a eliminar el acoso psicológico de los contextos laborales. El mobbing tiene el potencial de infringir un daño emocional extremo y conducir a cuadros patológicos psíquicos y físicos severos e incapacitantes y a la muerte, incluyendo el suicidio³. Sin embargo, con demasiada frecuencia es enmascarado por los acosadores como conflictos individuales entre personas o como problemas de personalidad de las víctimas escogidas por lo que es silenciosamente tolerado o, cuando menos, trivializado por las colectividades.

El mobbing, además, deteriora todo el entramado de las relaciones laborales y las sociales de solidaridad y cooperación de las organizaciones donde prevalece, enrareciendo el ambiente global y afectando su productividad y sus posibilidades de desarrollo, así, es producto y productor de toxicidad laboral. Por tanto, incluso organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (Chappell y Di Martino, 1998) lo consideran ya un problema social y de salud que debe ser reconocido, atendido y legislado. Sin embargo, en México, apenas comienza a ser visibilizado.

Asimismo, como la abundante bibliografía especializada en el tema también reporta, es común que en las organizaciones y como consecuencia del desprestigio que el mismo mobbing promueve y conlleva, se culpe a la víctima del conflicto, lo que hace más sencillo eliminarla, real o simbólicamente (vía el despido, la destitución o aislándola, a través de estigmatización) o promover que se auto-elimine (a través de la renuncia, la incapacidad médica, el auto-aislamiento o, incluso, el suicidio) como la forma más rá-

pida y sencilla de resolver el conflicto. Esto no hace sino agravar el problema, porque favorece al o a los grupos acosadores, practicantes de mobbing. La única medida realmente correctiva del mobbing en las instituciones es descubrirlo, documentarlo y oponerse a él denunciándolo y reconociéndolo como una forma de violencia. Son los acosadores los que dañan las relaciones laborales de las instituciones y la salud de sus víctimas, no los acosados (Secretariado Permanente del Comité Confederal, 2002:4).

El efecto grave y profundo del mobbing en la salud de quienes son acosados puede inferirse también del hecho de que Leynman llegó a tipificar el fenómeno a través de pacientes que acudían a su consultorio moralmente destrozados, con cuadros depresivos profundos que incluían daños físicos e ideas recurrentes de suicidio e, incluso, con síntomas de estrés post traumático equiparables a quienes se han visto sometidos a experiencias de guerra, secuestros, terror y tortura (Organización Médica Colegial de España, s/f).

El acoso psicológico

El término mobbing proviene del inglés mob⁴ y significa acosar, atropellar o atacar en masa. Fue acuñado por Konrad Lorenz para describir los ataques de una coalición de animales débiles contra otro más fuerte de la misma especie o de otra (Scialpi, 2005). Sin embargo, el mobbing en el contexto laboral no implica violencia física, sino un hostigamiento psicológico extremo, que dos o más personas ejercen prolongada y recurrentemente sobre otra con el objetivo de lograr el derrumbamiento y la destrucción moral de la víctima para eliminarla, basado en una

estrategia específica: perseguirlo incansablemente con críticas recurrentes y constantes, amenazas, injurias, calumnias, chismes, desprestigio y otras acciones que pongan un cerco alrededor de la víctima con dos propósitos:

- a) aislarla del resto del grupo, estigmatizándola y
- b) socavar su seguridad, su autoafirmación y su autoestima introduciendo en su mente soledad, malestar, preocupación, angustia, inseguridad, duda y culpabilidad (Parés, 2005).



Carnaval en Panotla, Tlax. 2004, formato 35mm. © Jorge Pablo de Aguinaco.

Los acosadores tratan por todos los medios de lograr penetrar en la psique de la víctima para que se crea culpable de su propia situación y, por supuesto, que así lo crean los otros testigos de sus acciones. Con ello hacen política y socialmente incorrecta la cercanía, la solidaridad o la defensa de la víctima. Para ello, y como señala Parés (2005): En el largo proceso de acoso moral en el trabajo se sucede una serie, casi interminable, de acusaciones contra la víctima, a la que se pretende reventar al someterla a tortura emocional extrema.

La segunda condición imprescindible para que se produzca acoso moral es la complicidad o, por lo menos, el consentimiento indiferente del resto del grupo, que, o bien colabora con los acosadores de distintas maneras o, cuando menos, es testigo silencioso y apático de las calumnias, las difamaciones, las injurias y las injusticias que atestigua. Calla ya sea por temor a represalias en ambientes de total impunidad, por satisfacción íntima y secreta ante el sufrimiento del otro por razones personales (donde la envidia y la resistencia al cambio juegan un papel importante), por egoísmo convenenciero,

tratándose de situar correctamente frente al ambiente general de acoso para que las agresiones no sean dirigidas hacia miembros de éste o en espera de recompensas por parte del grupo acosador. Al fenómeno de apatía generalizada, de complicidad funcional o colaboración abierta con los acosadores en ambientes de impunidad se le denomina desamparo aprendido (Scialpi, 2005).

Formas de relación víctima-verdugos en el mobbing

- Acoso vertical. El acosador se halla en una posición de poder superior a la de su víctima, ya se trate de poder social, económico, laboral, jerárquico, etcétera.
- Acoso de abajo hacia arriba. Los acosadores se unen contra alguien que tiene una posición superior.
- Acoso horizontal. El acosador se halla en la misma posición de poder de su víctima y se trata de un acoso entre iguales. Es una situación en la que el acosador se vale de su fuerza física o moral para hostigar

a otra persona de su mismo nivel jerárquico o social, con la aquiescencia del entorno. (Martos, 2005)

- Acoso mixto. Cuando varias de estas situaciones se encuentran presentes a la vez en un acto de acoso.

Siguiendo a Leymann, 45 acciones hostiles distintas, que pueden agruparse en cinco tipos, se ponen en marcha en casos de acoso, sinérgicamente combinadas. Estas acciones fueron sistematizadas a partir de más de 300 estudios de caso, sus tipos son (Merino, 2002):

- 1.- Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese:
- 2.- Aislamiento de la víctima.
- 3.- Desacreditación de la víctima frente a sus compañeros:
- 4.- Desacreditar el trabajo de la víctima:
- 5.- Comprometer la salud de la víctima.

¿Por qué aparece el mobbing en las organizaciones?

De acuerdo con el Secretariado Permanente del Comité Confede-

ral (2002:3) ...el sustrato que favorece este tipo de conductas está ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores... involucrados en el caso. El mobbing es, pues, característico de espacios laborales sin estructura, con una organización del trabajo pobre, altamente burocratizadas, en donde priva la ausencia de interés y la falta de apoyo por parte de los superiores, la existencia de múltiples jerarquías poco claras, cargas excesivas de trabajo debido a escasez de personal, existencia de líderes espontáneos no oficiales que detentan y luchan por mantener el poder informal, así como de ausencia de normatividad y de instancias efectivas para dirimir los conflictos.

Perfil de acosadores y acosados en relaciones de mobbing

Acosadores

Piñuel (2005) consiga los rasgos característicos de lo que él denomina los psicópatas organizacionales, es decir, quiénes organizan y practican el mobbing:

- a) Capacidad superficial de encanto.
- b) Estilo de vida parasitario, sus esclavos suelen hacer su trabajo.
- c) Inflación de la propia imagen ante los demás, todos le deben todo.
- d) Mentira sistemática, poseen una prodigiosa capacidad de mentir y de falsear la realidad.
- e) Ausencia de remordimientos o de sentimientos de culpa.
- f) Manipulación.

Piñuel mismo señala que su ...comportamiento y sus relaciones con los demás (...) se caracterizan por una doble estrategia:

o seducen (o “compran”) o “eliminan”... Scialpi (2005) afirma que los acosadores descalifican, desacreditan, humillan, dividen y hostilizan en forma permanente. Son manipuladores y crueles y actúan sin sentimientos de arrepentimiento. El Comisariado Permanente del Comité Confederado (2002:5) describe al agresor ...como un psicópata, profesional mediocre que no experimenta sentimientos de culpa y funciona por envidias y complejos.

En algunos casos acosan por miedo a perder poder o como

estrategia para mantenerlo. En otros simplemente por el placer de ver el sufrimiento que son capaces de causar impunemente, haciéndolos sentir poderosos, y, también por venganza inconsciente derivada de sentimientos de envidia al reconocer en el otro lo que ellos creen merecer y saben internamente que no poseen ni poseerán (Soto, 2005). Lo hacen también desde complejos de inferioridad, como una forma de ser importantes y visibles, así como para sentirse y hacerse pasar por los mejores ...teniendo claras



Carnaval en Panotla, Tlax. 2004, formato 35mm. © Jorge Pablo de Aguinaco.



Carnaval en Panotla, Tlax. 2004, formato 35mm. © Jorge Pablo de Aguinaco.

sus limitaciones, deficiencias e incompetencias profesionales... (Comisariado Permanente del Comité Confederal, 2002:5).

Acosados

Según la literatura especializada, el acosado puede ser cualquiera que represente un peligro circunstancial o estructural para los acosadores. Sin embargo, se ha constatado que generalmente las víctimas entran en una de las siguientes tres categorías, son:

- a) Envidiables (brillantes, atractivas, especialmente talentosas, propositivas, por lo que cuestiona los liderazgos informales con su sola presencia)
- b) Vulnerables (son personas necesitadas de afecto y aprobación constante, dan la impresión de ser inofensivos y encontrarse indefensos)
- c) Amenazantes (activas, eficaces, honestas y trabajadoras, lo que pone en evidencia lo establecido o porque pretende llevar a cabo reformas o implantar una

nueva cultura) (Secretariado Permanente del Comité Confederacional, 2002:5).

El mobbing ha sido reconocido ya como flagelo en las organizaciones en Europa, Australia, Canadá, los Estados Unidos y algunos países sudamericanos por la toxicidad laboral que genera y su impacto negativo en la productividad y en la salud de los trabajadores. Como problema antropológico fue abordado por primera vez en México en el pasado XIII Coloquio Internacional de Antropología Física Juan Comas, llevado a cabo en Campeche, Campeche, del 6 al 11 de noviembre de 2005. Este evento fue convocado por la Asociación Mexicana de Antropología Biológica, A. C., el Instituto de Investigaciones Antropológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, la Dirección de Antropología Física y la Escuela Nacional de Antropología e Historia del Instituto Nacional de Antropología e Historia, y el Colegio de la Frontera Sur - sede Campeche. En la mesa "El mobbing: una aproximación a su estudio en México" participaron los investigadores Arturo Alonzo, Rolando González y Florencia Peña de la ENAH y Patricia Ravelo y Sergio Sánchez del CIESAS-México, también fue ponente y comentarista de la misma Marina Parés Soliva, Diplomada en Trabajo Social, perito social jurídico y Presidenta del Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing, Barcelona, España; quien también impartió en este evento la conferencia magistral: "Mobbing: conociendo al grupo acosador desde la antropología".

Notas

¹El psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación

hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes... (Leynman, 1996:4)

² Al mobbing se le conoce también como psicoterror, acoso moral en el trabajo, acoso psicológico, hostigamiento laboral, acoso institucional, persecución encubierta, maltrato psicológico, violencia psíquica, intimidación en el trabajo, bullying –en el Reino Unido–, etcetera.

³ Piñuel (2002) reporta que en España 5% de las víctimas de mobbing piensa en suicidarse.

⁴ Chusma, multitud, masa.

Bibliografía y referencias

The Workplace Bullying and Trauma Institute

<http://www.bullyinginstitute.org>, 9 de mayo del 2005.

CHAPPELL D. y V. Di Martino, Violence at work, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 1998.

FRANCO, S., El quinto: no matar. Contextos explicativos de la violencia en Colombia, Tercer Mundo Editores, Santa Fe de Bogotá, 1999.

GONZÁLEZ de Rivera, y José Luis Revuelta, Consecuencias del síndrome de mediocridad operante activa. *Psiquis*, 18 (6): pp. 229-231, 1997.

MERINO González, Joan. El acoso moral en el trabajo (mobbing): Ensayo sobre la perversión de la tortura psicológica en el trabajo, 2002.

<http://www.acosomoral.org/antrop2.htm>, 15 de septiembre de 2005

Organización Médica Colegial de España

s/f. Estrés postraumático. Preguntas y respuestas

<http://www.terra.es/personal7/agacamt/acoso.htm>

PARÉS Soliva, Marina, La página de Marina.

<http://www.acosomoral.org>, 19 de septiembre de 2005

PIÑUEL y ZABALA, Iñaki, Secuelas del mobbing, Europa Press, 13.35. 18 de abril de 2002

<http://www.el-refugioesjo.net/mobbing/17mobbing.htm>, 7 de mayo de 2005.

SCIALPI, Diana. Las entrevistas de la Web. Entrevista del mes de mayo del 2005: Diana Scialpi. <http://www.acosomoral.org/EntrevScialpi.htm>

Secretariado Permanente del Comité Confederal

Acoso psicológico en el trabajo: mobbing. Boletín Informativo, número 78, noviembre, Madrid. 2002.

SOTO, Wanda, Las entrevistas de la Web. Entrevista del mes de junio del 2005: Wanda Soto. <http://www.acosomoral.org/EntrevWanda.htm>



Carnaval en Panotla, Tlax. 2004, formato 35mm. © Jorge Pablo de Aguinaco.