

# MOBBING (ACOSO LABORAL)

El acoso laboral o el acoso moral en el trabajo, también conocido como mobbing, es la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores realizan una serie de acciones violentas psicológicas de forma sistemática (al menos una vez a la semana) durante un tiempo determinado (más de seis meses) sobre una persona en el lugar de trabajo.

El acoso laboral puede aparecer en cualquier momento, afecta por igual a hombres y mujeres y no entiende de jerarquías laborales.

## Causas

El mobbing es una forma de estrés laboral que se caracteriza porque no ocurre por causas relacionadas directamente con el desempeño del trabajo o con su organización. Tiene su origen en las relaciones que se generan entre las personas.

Algunas de las variables que pueden originar el acoso son:

### 1. La organización del trabajo

A la víctima del mobbing se le empiezan a atribuir tareas para que realice mal su trabajo. Esto se consigue cuando, por un lado, se le atribuyen cometidos que tienen una sobrecarga cuantitativa. Es decir, el trabajador tendrá mucha demanda de trabajo pero poco control sobre él. Por otro lado, tendrá un déficit cualitativo, se verá obligado a realizar un trabajo que se caracteriza por ser aburrido, inútil y repetitivo. Todo esto origina un estrés que puede ser el caldo de cultivo idóneo para que empiecen a aparecer conflictos y culmine en un tipo de maltrato psicológico y mobbing.

### 2. La dirección

Los jefes autoritarios, aquellos que buscan optimizar y tener los mejores resultados pero sin tener en cuenta el factor humano, pueden causar también conflictos que desemboquen finalmente en acoso laboral.

### 3. Las tareas

Cuando una persona realiza siempre las mismas tareas, la monotonía y la repetición constante pueden provocar malestar y conflictos entre los miembros del equipo. Si el trabajo no supone un reto para el empleado o no le permite crecer a nivel laboral o personal puede acabar causando presión, frustración, que en muchas ocasiones deriva en que ese trabajador canalice su malestar con alguna forma de acoso hacia otro trabajador.

### Síntomas

Existen muchos indicadores que pueden ayudar a identificar si un trabajador está sufriendo algún tipo de acoso moral.

#### 1. Dificultades en la comunicación

Una de las conductas que puede causar moobing es aquella que limita la comunicación del trabajador: a este no se le da toda la información que debería tener y, por tanto, el acoso va encaminado a disminuir las oportunidades de la víctima para comunicarse adecuadamente con el resto del equipo.

Para conseguirlo, el jefe o el acosador impedirán que la víctima pueda comunicarse. Este se verá continuamente interrumpido mientras habla y no podrá expresarse.

Además, los compañeros podrán gritar, chillar e injuriar a la víctima en voz alta. Criticarán su vida privada y los trabajos que realiza. En ocasiones le amenazarán verbalmente, por escrito o telefónicamente. Por último, ignorarán su presencia, se dirigirán a otras personas como si él o ella no existiera y se rechazará el contacto con la víctima.

#### 2. Aislamiento social

Los trabajadores pueden realizar una serie de acciones para evitar que el trabajador tenga la posibilidad de mantener contactos sociales y propiciar el mobbing. Las más frecuentes son no hablar con él ni permitir que se dirija directamente al jefe o a un compañero o que los compañeros le hablen. Ubicarlo en un sitio en el que estará aislado, etc.

#### 3. Desprestigio ante el resto de trabajadores

El acoso laboral también puede aparecer ante actividades que tienen el objetivo de desacreditar la reputación laboral o personal. Para conseguirlo el agresor maldecirá, calumniará, inventará rumores, chismes o enfermedades de la víctima.

También lo ridiculizará mediante la imitación de gestos, posturas o de su voz, se burlará de su vida privada, de su nacionalidad, de sus orígenes o intentará llevarlo al extremo, incluso atribuyéndole enfermedades mentales.

Se le podrá obligar a realizar trabajos humillantes, se le monitorizará y registrará su actividad con malas intenciones y se cuestionará o contestará las decisiones que toma la víctima.

Por último, también pueden darse casos de acoso sexual con gestos y proposiciones.

#### 4. Desprestigio laboral

Los acosadores también pueden realizar acciones y actividades de acoso que pretendan reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad al desprestigiarle laboralmente.

Para conseguirlo, el responsable no le asignará ningún trabajo, se le asignan quehaceres inútiles o absurdos, inferiores a su capacidad o competencias profesionales o, por el contrario, le imponen tareas que exigen tener más experiencia y conocimientos a sus competencias.

#### 5. Salud física o psíquica

Por último, los jefes o compañeros pueden comprometer la salud de la víctima obligándolo a realizar trabajos peligrosos o nocivos para la salud. Si la situación empeora, pueden amenazarle físicamente, agredirlo, ocasionar desperfectos en su puesto de trabajo o incluso atacarlo sexualmente. Todo esto puede derivar en que el trabajador tenga depresión o ansiedad.

### **Prevención**

Ante el incremento de los casos de mobbing, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha elaborado una serie de indicaciones para prevenir el acoso laboral, mejorar la vida laboral y evitar que la víctima acabe en un entorno de trabajo destructivo.

Estas recomendaciones son:

- Aumentar la información sobre los objetivos del trabajo.
- Ofrecer a cada empleado la posibilidad de elegir cómo puede realizar sus tareas.
- Reducir el volumen de trabajos repetitivos y monótonos.
- Evitar especificaciones poco claras de funciones y tareas.
- Desarrollar el estilo democrático de dirección.

## **Tipos**

Existen tres tipos de mobbing:

### **1. Mobbing ascendente**

Este tipo se produce cuando dos o más personas realizan diferentes acciones sobre una persona de mayor rango jerárquico en la organización.

Este casos suele producirse cuando se incorpora a la empresa una persona nueva con un rango superior y los métodos de trabajo que utiliza no son aceptados por el resto del personal.

También suele ocurrir cuando se asciende a un trabajador a un puesto de responsabilidad y el resto de trabajadores no está de acuerdo con esa situación.

### **2. Mobbing horizontal**

Este tipo de acoso se produce entre compañeros que tienen el mismo nivel jerárquico en la empresa. Así, un grupo de trabajadores actúan como si fueran un único individuo con la finalidad de alcanzar el mismo objetivo.

### **3. Mobbing descendente**

Es el tipo más habitual. Una persona tiene el poder sobre otra y lo ejerce mediante desprecios, falsas acusaciones e insultos que quieren minar psicológicamente a la víctima.

## **Diagnóstico**

Establecer la existencia de un caso de mobbing es crucial para tratar cuanto antes al trabajador e impedir que los efectos del acoso tengan demasiadas consecuencias graves.

Para identificar los casos, las empresas están obligadas a incluir el acoso dentro de la evaluación de riesgos. De esta manera se podrá prevenir y hacer los cambios oportunos en los sistemas de trabajo y en las relaciones laborales entre los empleados.

## **Tratamientos**

Al igual que en el bullying, el tratamiento dependerá de cada caso y requerirá el estudio individual del paciente y un abordaje conjunto de diferentes especialistas.

## **Otros datos**

### **Consecuencias del mobbing**

Las consecuencias del acoso laboral pueden afectar a varios ámbitos:

- **Trabajador:** a nivel psicológico, el principal síntoma que puede tener es ansiedad en el trabajo que posteriormente se trasladará a otros ámbitos de su vida. Además, constantemente tendrá sentimientos de fracaso, frustración, apatía y baja autoestima. También tendrá problemas para concentrarse y llegar incluso a tener depresión.

Las víctimas pueden llegar a ser muy susceptibles y sensibles a las críticas, así como desconfiados con el resto de personas que les rodean. Es probable que adquiera conductas que propicien el aislamiento, la agresividad y los sentimientos de ira y rencor.

- **El trabajo:** en primer lugar, el rendimiento de los trabajadores decrecerá. La comunicación y la colaboración en equipo se verá perjudicada y derivará en el descenso de la cantidad y la calidad de los trabajos desarrollados por la persona afectada. En segundo lugar, el absentismo laboral aumentará y el trabajador intentará cambiar de trabajo cuanto antes.

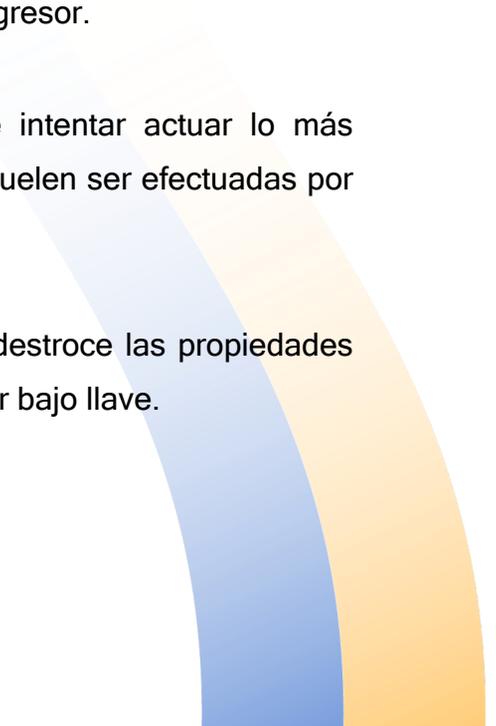
Por otro lado, el clima laboral también se verá afectado y aumentarán los posibles accidentes en el trabajo por negligencias, accidentes voluntarios o descuidos.

- Entorno social y familiar: la víctima estará amargada, sin ganas de hacer nada y desmotivada, por lo que también repercutirá en las relaciones que mantenga en su vida privada.

## Qué hacer

En primer lugar, la víctima debe rodearse de un entorno que le apoye tanto a nivel personal como profesional, con expertos que le guíen en el proceso.

Sin embargo, también existen una serie de acciones y consejos que pueden ponerse en práctica para frenar el mobbing:

- Documentación: el trabajador debe registrar y guardar todas las agresiones que reciba, desde notas, hasta grabaciones. Estos documentos ayudarán a probar el acoso.
  - Publicidad: el poder del acoso está en que permanece oculto. No obstante, si informamos a los superiores, los compañeros, la familia, etc., la víctima dejará de sentir vergüenza y le quitará parte del poder que tiene al agresor.
  - Tranquilidad: cuando la víctima reciba un ataque debe intentar actuar lo más tranquilamente posible y afrontar las agresiones, ya que suelen ser efectuadas por personas cobardes.
  - Proteger las cosas: con el fin de evitar que el acosador destruya las propiedades del trabajador, es recomendable guardar las cosas de valor bajo llave.
- 

- Buscar ayuda: es fundamental que el trabajador evite el aislamiento social y busque ayuda entre los compañeros. Además, debe pedir asesoramiento legal y psicológico especializado.

## **Cómo denunciar el acoso laboral**

La víctima dispone de unos derechos del trabajador que puede ejercer para mejorar su situación ante el acoso moral. Para ello puede pedir asesoramiento jurídico.

Cuando reconozca que se está produciendo mobbing debe buscar ayuda y comunicárselo al Comité de Seguridad y Salud de la empresa o al representante legal de los trabajadores, con el objetivo de que inicien una investigación discreta de los hechos.

Antes de iniciar acciones legales, la víctima debe informar a la empresa por escrito y debe guardar una copia del recibo de la empresa.

A partir de ese momento, el trabajador puede exigir la presencia de un asesor legal en todas las reuniones.

Es recomendable que el empleado se ponga en contacto con los abogados para que le guíen en todo el proceso que deberá seguir.

### **Referencia:**

Sevilla Martínez, M. (2021) Mobbing. Recuperado de:  
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/mobbing.html>