

MOBBING

El **Mobbing** o **Acoso psicológico en el trabajo** (APT), se define por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo como

Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas por parte de otra/s que actúa/n frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Se trata, pues, de dos partes en lid: una de ellas, la “acosadora” con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras, avasalladoras y vejatorias y otra la “agredida”, con actitudes y comportamientos normalmente de tipo reactivo o inhibitorio. Estas conductas son favorecidas por contextos organizacionales con una pobre infraestructura psicosocial y sus consecuencias van más allá del individuo afectado, dañando, entre otros, a la propia organización y al contexto familiar y social de aquél.

El **Mobbing** fue estudiado por primera vez por el **etólogo** Konrad Lorenz, quien observó el comportamiento de determinadas especies animales, constatando que, en ciertos casos, los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otro más fuerte. Fuera ya de esta significación etológica, la aplicación a las organizaciones laborales se debe principalmente a los trabajos y definiciones de los expertos en la materia Leymann e Hirigoyen, los cuales han sido asumidos no solo por la doctrina científica, sino por las instituciones sociales.

Además de los términos *Mobbing* y *Acoso Psicológico en el trabajo*, se suelen utilizar indistintamente otras expresiones como *acoso moral* y *hostigamiento* en el trabajo para referirse a esta exposición a violencia psicológica en el trabajo.

EL APT es un **proceso progresivo** en el que se identifican las siguientes fases:

- ✚ **Primera fase o fase de conflicto**
- ✚ **Segunda fase o fase de mobbing o de estigmatización**
- ✚ **Tercera fase o fase de intervención desde la empresa**
- ✚ **Cuarta fase o fase de marginación o de exclusión de la vida laboral**

Al abordar con criterios técnicos el APT es tan importante determinar qué se considera como qué no se considera APT

LO QUE NO SE CONSIDERA ACOSO PSICOLÓGICO

- **Estrés**

- **No hay intención malévola**
- **Solo es destructivo si es excesivo**

○ **El descanso es reparador**

- *Burnout*
- **Maltrato de la dirección**
- **Agresiones esporádicas**
- **Malas condiciones de trabajo**
- **Acoso sexual**
- **El conflicto**

- **Facilita la renovación (es positivo)**
- **Supone una relación de igualdad entre los protagonistas (simetría)**
- **Propicia el reconocimiento del otro**
- **Hay unas reglas y una regulación**

LO QUE SÍ CONSTITUYEN CONDUCTAS HOSTILES

● **Atentados contra las condiciones de trabajo**

- **Se critica el trabajo de la persona acosada injusta o exageradamente**
- **Se le niega el acceso a sus instrumentos de trabajo (teléfono, ordenador)**
- **Se le aparta del trabajo que solía hacer, dándole constantemente tareas nuevas, o no se le asignan tareas, etc**

● **Aislamiento y rechazo de la comunicación**

- **Se la interrumpe constantemente**
- **Sus colegas y/o sus superiores dejan de hablarle**
- **La comunicación se realiza solo por escrito**
- **Se la ubica apartada de los demás**
- **Se le niega incluso el contacto visual**

● **Atentados contra la dignidad**

- **Se la califica con observaciones despectivas**
- **Se la desacredita delante de los compañeros**
- **Se hacen circular rumores relativos a ella**
- **Se le atribuyen problemas psicológicos...**

● **Violencia verbal, física y sexual**

- **Se la cohíbe con amenazas de violencia física**
- **Se le grita**
- **Se le invade la vida privada con llamadas telefónicas, cartas...**

| | |
|---|--|
|  <p>Universidad Complutense Madrid</p> | <p style="text-align: center;">UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p> <p>INFORMACIÓN</p> <p>FACTORES PSICOSOCIALES II 3/3</p> |
|---|--|

MEDIDAS PREVENTIVAS

A partir de las cuatro causas potenciales más importantes de mobbing, a saber, deficiencias en el diseño del trabajo; deficiencias en el liderazgo; la posición social de las víctimas; y los bajos estándares morales de la organización, se podrá actuar con un enfoque preventivo en

Prevención primaria:

- **Cambios en el diseño psicosocial del trabajo, a partir, entre otros, de las evaluaciones psicosociales**
- **Cambios en los sistemas de liderazgo-dirección**
- **Mejora de la posición social de las personas en la institución**
- **Afirmación a nivel institucional de los estándares morales de la Universidad**

Fase de intervención:

- **Establecer sistemas que permitan detectar los casos cuanto antes**
- **Intervenir lo antes posible, evitando que el conflicto escale.**
- **Efectuar una labor de mediación, si esta es viable**
- **Proteger al posible personal afectado si el conflicto no se ha podido resolver: explicar qué está sucediendo y cuáles son los motivos de sus síntomas; ofrecer instrumentos como el “Diario de incidentes”, disponible en la página web de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la UCM; cambio de puesto de trabajo a un entorno en el que cuente con apoyo social y libre de estrés; actuaciones del Servicio Médico y Gabinete de Psicología; seguimiento de los casos**
- **Aplicar, si procede, el Protocolo de actuación frente al acoso laboral de la UCM, disponible en la Página de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales**

Referencias:

- FIDALGO VEGA, M. **Acoso Psicológico en el trabajo. Mobbing. 2009** (en web)
- INSHT, **Notas Técnicas de prevención, números 823, 854**
- UNIDAD DE FORMACIÓN DEL PAS, UCM, *Estrategias para la Prevención del Estrés*. Uso interno
- UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, *Evaluaciones de riesgos psicosociales, conclusiones del Grupo de trabajo de Factores Psicosociales y otros*. Uso interno