

El *Mobbing* Laboral **¿Mito o Realidad?**

Carla Mena¹
Universidad Central de Venezuela (UCV)
Caracas – Venezuela

RESUMEN

El *mobbing* laboral es un fenómeno cada vez más preocupante, debido a que constituye una guerra psicológica en el lugar del trabajo que cobra millones de víctimas en todo el mundo. Se trata de una situación donde una persona o grupo de personas en el lugar de trabajo, ejercen una serie de comportamientos que se caracterizan por una violencia psicológica extrema, sistemática y persistente en el tiempo, sobre otra persona o grupo de personas, poniendo en peligro la salud física y mental de ese individuo y en la mayoría de los casos se traduce en un retiro de la organización. En este sentido, se analiza el *mobbing* laboral a partir de su importancia y significación, su origen y evolución en el contexto laboral, enfatizando el carácter de problema “encubierto”. La investigación realizada fue de tipo documental, por medio de la recopilación de datos procedentes de fuentes secundarias. Complementándose con la investigación de campo, a través de la consulta a expertos en el área de estudio. Para finalizar con algunas consideraciones finales.

Palabras claves: *Mobbing*, Acoso, Trabajo.

¹ Carla E. Mena Peña: Socióloga de la Universidad Central de Venezuela (UCV), especialista en Gerencia de Programas Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) Magíster Scientiarum Y Doctora en Seguridad Social de la Universidad Central de Venezuela (UCV), con mención honorífica en su tesis doctoral. Docente – Investigador del Instituto de Derecho Privado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la UCV. Coordinadora de la línea de Investigación “*Mobbing* Laboral y Seguridad Social”.

El *Mobbing* Laboral

¿Mito o Realidad?

Sumario

1. El *Mobbing* Laboral
2. Origen del *Mobbing* Laboral
3. Etapas del *Mobbing* Laboral
4. Consecuencias del *Mobbing* Laboral
5. Medidas Preventivas
6. El *Mobbing* Laboral en Venezuela y algunas aproximaciones en el ámbito jurídico.
7. Consideraciones Finales.

Nota introductoria

En los últimos años ha irrumpido un novedoso término en nuestro lenguaje; el *mobbing* laboral para denominar una realidad que no era desconocida, pero que sólo muy recientemente se ha revelado en la conciencia colectiva como un grave problema laboral y social; debido a las consecuencias que trae para la víctima objeto de esta agresión, al perjuicio que supone para la empresa u organización en la que esta práctica perversa se produce y, finalmente a la negativa incidencia de la misma sobre la persona, la organización y la familia.

En razón a ello, a continuación se exponen algunos aspectos característicos y referenciales de lo que ha representado el *mobbing* laboral y algunas de sus consecuencias, como un riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral.

I.1.- El *Mobbing* Laboral

El *mobbing* es un problema muy antiguo y existe en diferentes culturas y civilizaciones aunque se ha agudizado con las nuevas formas de organización del trabajo. Las investigaciones llevadas a cabo por Leymann a partir de la década de los 80, lo han hecho más transparente y accesible, y han llevado a su inclusión como riesgo psicosocial.

Heinz Leymann, psicólogo de la Universidad de Estocolmo, fue el primero en estudiar el *mobbing* laboral, por ello es considerado el pionero en la investigación del mismo en Europa, y quien lo define por primera vez como violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el puesto de trabajo.

Según lo expresado en esta definición, el *mobbing* laboral sería aquella situación en la que una o varias personas ejercen una violencia, sobre un período de tiempo

bastante significativo o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo. Es un proceso de destrucción que provoca exclusión laboral dirigida hacia la tercera persona que viene a ser la víctima objetivo.

El *mobbing* laboral es una forma de violencia discriminatoria de una determinada parte de sus superiores o el resto de compañeros que afecta por igual a hombres y mujeres de todas las edades y puede llegar a causar el hundimiento psicológico, su objetivo es intimidar, reducir, amedrentar, consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con el fin de eliminarla de la organización, lo cual significa que puede llegar a ser causa de despido, del abandono voluntario del trabajo y puede llegar hasta provocar el suicidio de la víctima. No obstante, en los casos más patológicos busca mantener a la misma en dichas condiciones por un tiempo indeterminado.

El profesor Leymann² señala que la diferencia entre el *mobbing* laboral y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral es que el primero no tiene lugar entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. En otras palabras, la relación es asimétrica porque la parte que hostiga tiene más recursos psicológicos, apoyos o bien una posición superior.

Es importante señalar que algunas personas tienden a confundir el acoso sexual en el trabajo con el *mobbing*, pero este es definido como cualquier conducta de naturaleza sexual, u otros comportamientos basados en el sexo, que afectan a la dignidad de las personas en el trabajo. En el caso del *mobbing* los rasgos que lo diferencian de cualquier otro conflicto interpersonal en el medio laboral son: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre dos partes del conflicto.

En tal sentido, para determinar la existencia de una situación de *mobbing* laboral se requiere que este tipo de acciones de acoso psicológico se mantengan a lo largo del tiempo, de manera recurrente y con una frecuencia por lo menos semanal.

El *mobbing* laboral, conocido también como acoso laboral, se presenta en las sociedades altamente industrializadas donde se le acuña un término específico en cada país, pero que se enmarcan siempre bajo el mismo concepto trabajado por Leymann.

No obstante, el origen o el por qué del acoso puede ser muy diverso: desde diferencias de opinión o conflicto entre las partes hasta que éste represente una forma de diversión para el hostigador. Pero, básicamente, el substrato que

² LEYMAN, H, *The Content and Development of Mobbing laboral at work*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.1996,p.2

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.

Por otra parte, es menester señalar que el estudio de la palabra *mobbing*, procede de la etología (Ciencia o tratado de las costumbres), ya que el etólogo Konrad Lorenz³ describió el *mobbing* como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos. En el ámbito laboral, *mobbing* es el continuo y deliberado maltrato verbal modal que recibe un trabajador por parte de otros que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica, y a obtener su salida de la organización a través de diferentes modalidades.

Posteriormente, un médico sueco interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula, tomó prestado de Lorenz el término para identificar un comportamiento destructivo de pequeñas pandillas de niños, dirigido -por lo general- contra un único niño. La actual investigación de este tipo de comportamiento infantil ha ido desarrollándose en los últimos 20 años, siendo una de los investigadores más prominentes el noruego Dan Olweus⁴.

El concepto de acoso grupal o *mobbing* fue introducido en las ciencias sociales por el etólogo Konrad Lorenz, (que tras licenciarse en medicina, se doctoró en zoología en 1933). Considerado uno de los fundadores de la etología, sus trabajos versan principalmente sobre los comportamientos instintivos e innatos de numerosas especies animales.

Como extrapolación de sus observaciones en diversas especies de animales en libertad, denominó *Mobbing* al ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte. Actualmente, - como se ha venido indicando- se aplica a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad del resto. En realidad, el fenómeno, aunque escasamente estudiado, es conocido desde la antigüedad.

El profesor Leymann adopta el término *mobbing* a “principios de los 80, al toparse con un tipo similar de conducta en el mundo laboral”⁵. Deliberadamente no utilizó el término inglés “*Bullying*”, usado por los investigadores ingleses y australianos, debido a que la mayoría de las veces esta indestructiva comunicación no tenía claramente definida las características de la violencia física del “*Bullying*”, hecho que muy frecuentemente se realiza de un modo muy sofisticado, cuidadoso para no dejar pruebas tangibles; lo que no disminuye sino que multiplica su efecto

³ Leyman, H , op.cit., p 2.

⁴ OLWEUS, D. *Bullying at school: What we know and what we can do.* Oxford: Blackwell Publishers. (Published in Spanish in 1997 as Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid: Ediciones Morata.) 1993, p.3

⁵ MORANT, Jesús, “*Mobbing: Aspectos sociológicos y jurídicos del problema*”. En <http://www.juridicas.com>, septiembre 2002,

estigmatizador. De hecho, el “*Bullying*” escolar está fuertemente caracterizado por actos físicamente agresivos. Por el contrario, la violencia física raramente aparece en el síndrome laboral adulto, por el contrario el *mobbing* adulto se caracteriza por conductas más sofisticadas, cónicas, como por ejemplo aislamiento social de la víctima.

Sobre la base de esto, Leymann⁶ propone mantener el término “Bullying” para las agresiones sociales entre niños y adolescentes en la escuela, y reservar el término “Mobbing” para la conducta adulta. Y señala que otra de las expresiones que se pueden encontrar en la literatura son “Harassment” (Hostigamiento), o “Psicoterror”.

Para el año de 1976, ya se había publicado algo relacionado con el Mobbing en el mundo laboral, que hacía referencia al “trabajador hostigado”. En este libro se estudia por primera vez algunos casos de mobbing. No obstante, Brodsky⁷ no estaba directamente interesado en analizar estos casos, ya que fueron presentados conjuntamente con accidentes laborales, estrés psicológico y agotamiento físico, producidos por horarios excesivos, tareas monótonas, etc. Esta obra se centró y orientó en la dureza de la vida del trabajador de base y su situación, problemas que hoy se abordan desde la investigación sobre el estrés, por ejemplo.

La investigación sueca de principios de los 80 se produjo sin conocimiento de la obra de Brodsky. La razón fue, por el contrario, “la promulgación en 1976 de una nueva Ley de Condiciones de Trabajo en Suecia, y un fondo nacional de investigación que permitió grandes posibilidades de abordar nuevas áreas de investigaciones relativas a la Psicología del Trabajo”⁸.

Resumiendo lo anterior, se puede definir el fenómeno del Mobbing como una conducta hostil o intimidatoria que se practica hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales hacia los que este mantiene una subordinación de hecho. Dicha conducta hostil es reiterativa y persistente en el tiempo llegando a adoptar métodos de influencia muy diversos, que van desde la infravaloración de las capacidades del trabajador, hasta su desbordamiento por la asignación de tareas irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, la difamación o el trato vejatorio. El objeto del *mobbing* laboral la adscripción de la conducta de la víctima a los intereses de la figura o figuras que lo ejercen, coincidente o no con los de la propia organización, llegando a provocar en su máximo nivel el vacío organizacional del acosado, con las lógicas consecuencias que ello comporta para su bienestar físico, psicológico y social, tanto dentro de la organización laboral como fuera de ella.

⁶ Leyman, H, op.cit., p. 2

⁷ Ibíd., p. 2.

⁸ Leyman, H, op. cit., p. 2

Cabe señalar algo que puntualiza el profesor Leymann⁹, cuando se refiere a que no estamos hablando de conflictos, nos referimos a un tipo de situación comunicativa que amenaza infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El Mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos.

Piñuel y Zabal¹⁰ plantean que “el desarrollo del “iter criminis” sucede dentro de un marco habitual con unas fases y características comunes a la mayoría de los casos de Mobbing. Todo comienza repentinamente con un cambio brusco en las relaciones entre el acosador y la persona que a partir de entonces se va a convertir en el objeto de su acoso. La relación, que hasta entonces ha podido ser neutra o incluso positiva, se torna negativa. Ello produce la confusión de la víctima que se interroga una y otra vez acerca del porqué de sus problemas con el acosador, y se analiza tendiendo a encontrar en ella misma la causa del acoso desarrollando sentimientos de culpabilidad y vergüenza”. El cambio en la relación suele venir motivado por los celos, la envidia, la competición, la promoción de la persona, o la llegada al lugar de trabajo de un nuevo trabajador.

La primera manifestación de acoso suele ser que la víctima es objeto de las críticas sistemáticas, feroces e injustificadas hacia su trabajo, su aspecto físico, o sus ideas y planteamientos con relación al trabajo que realiza. Ello, a pesar de que anteriormente su trabajo hubiera sido evaluado positivamente o incluso excelentemente. A partir de ahí comienza la sistemática persecución de superiores o compañeros que se dirigen a deteriorar y denigrar la imagen pública del trabajador, afectándola mediante calumnias, rumores, mentiras interesadas, burlas y motes. La persona es aislada negándosele a comunicación con el acosador y prohibiéndose explícita o tácitamente que el resto de trabajadores tengan relación o comunicación con él.

Se le excluye de las actividades sociales informales y se le va retirando de sus cometidos de mayor responsabilidad o valor añadido de los que hasta ahora desempeñaba. Todo ello contribuye a marginar y aislar socialmente a la víctima. Este comportamiento ocasiona el inmediato deterioro de la confianza de la víctima en sí misma y en sus capacidades profesionales, e inicia un lento y continuo proceso de desvaloración personal consistente en la destrucción de su autoestima.

Se escala el problema de la persona, llegando a los departamentos de personal o recursos humanos (la persona siempre es víctima, nunca el acosador), con el estigma previo y el prejuicio ya proyectado por el (los) acosadores de “tener problemas de personalidad” o de autoestima.

⁹ Ibíd., op. cit., p. 2

¹⁰ PIÑUEL Y ZABALA, I. *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. Universidad de Alcalá 2002, p. 35.

La percepción pública de la persona acosada es así manipulada hábilmente por el grupo de acoso, de tal manera que se tiende a culpabilizar a la víctima de lo que ocurre mediante atribuciones causales creadas ad hoc. “Ella se lo ha buscado”, “Tiene que cambiar”, “Tiene que arreglar las cosas con el jefe”, etc.”¹¹

La víctima entra en un período de deterioro y aislamiento en el que comienzan a sucederse problemas de salud que procede de la alteración de su equilibrio socioemotivo y psicofísico. Los síntomas más frecuentes se relacionan con trastornos del sueño, ansiedad y estrés, hipervigilancia, cambios en la personalidad, problemas de pareja, irritabilidad y depresión.

La alteración del equilibrio emocional y físico produce una desestabilización en la persona que le lleva a caer enferma frecuentemente, con una profusión de bajas laborales que son utilizadas como argumentos por el acosador para incrementar la mala imagen pública de la víctima. De acuerdo a Piñuel y Zabala¹² la salida de la situación se produce habitualmente con la salida voluntaria o forzosa, de la víctima de la organización o con su traslado a otras dependencias. La recuperación de la víctima suele tardar años y, en ocasiones, la salida de la víctima de la empresa, con informes negativos calumniosos que los acosadores darán a futuros empleadores eliminando así la empleabilidad externa de la víctima.

II.-2.- Origen del *Mobbing* Laboral

El origen del Mobbing como riesgo laboral puede hallarse en:

- Factores de riesgo psico-social: en el entorno laboral, en el lugar de trabajo cuanto a la relación con sus superiores, con los subordinados o compañeros.
- Factores de riesgo por la organización del trabajo: presiones y carga de trabajo contenido de la tarea y definición de funciones, y responsabilidades.

En lo que respecta a su desarrollo éste comienza con ataques suaves seguidos de una intensificación en lo que se refiere a los comportamientos violentos o agresivos de los superiores o de sus compañeros. Pasado un tiempo llega a la marginación o bien a la expulsión de la vida laboral.

Una de las causas más comunes que dan origen al *mobbing* laboral, es la envidia, dado que las víctimas del *mobbing* se caracterizan por reunir condiciones excelentes en su desempeño. Es necesario, tener en cuenta que este fenómeno se compone de unos actos aislados realizados por los hostigadores que tienen por objetivo que la persona se sienta atemorizada, se sienta inútil y culpable de los actos que comete, debido a la inseguridad que crece en vista del hostigamiento que padece.

¹¹ PIÑUEL Y ZABALA, I. op. cit., p. 23

¹² Ibíd., op.cit., p. 23

Sin embargo, las causas pueden ser diversas y radican en la precariedad laboral y en las estructuras sociales que encontramos en empresas u organizaciones. Sumado los errores de gestión empresarial u organizacional provocan estrés y frustraciones que terminan en conflictos. Un conflicto latente, no resuelto y del que no se habla, desemboca fácilmente a medio o largo plazo en Mobbing.

Las empresas en las que se produce el *mobbing* laboral suelen ser organizaciones rígidas, altamente burocratizadas, con una sobrecarga cuantitativa de trabajo o un déficit en la calidad de las tareas a realizar. Esto favorece la dirección autoritaria que presiona sistemáticamente a los subordinados para obtener una rentabilidad máxima; igualmente lo propician nuevas formas de trabajo y el optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano.

Otra es la provisionalidad. “Nada es a largo plazo, ni siquiera a corto o mediano plazo; de hoy para mañana pueden trasladarte o encargarte una nueva tarea, o despedirte”¹³. Con este marco laboral es fácil que se produzcan situaciones de abuso de poder y los trabajadores no puedan defender sus derechos.

También son organizaciones en las que suelen existir situaciones no éticas que las víctimas no aceptan o con las que se resisten a colaborar. Contemplan y fomentan entre sus valores preponderantes la “ley de la selva” y el “todo vale”, de unos contra otros.

La actuación no efectiva de los responsables de atender las quejas de las personas también fomentan el *mobbing* laboral, ya que la empresa no atiende las quejas ya sea porque los responsables no saben o no quieren saber, y eluden responsabilidades no interviniendo en la resolución de los casos de conflicto.

En fin, para que se produzca *mobbing* laboral es necesario que se dé una relación asimétrica de poder. Y éste no tiene porque ser necesariamente de carácter jerárquico, sino que puede ser por experiencias adquiridas, antigüedad, etc. Esta asimetría se puede producir en ambos sentidos, del “poderoso” hacía el “débil”, a la inversa, o entre trabajadores del mismo rango jerárquico o categoría.

El hostigador suele ser –según Iñaki Piñuel-, una persona mediocre que persigue, por tanto, a quienes pueden hacerle sombra. Su perfil es el de un “psicópata organizacional” que emplea técnicas de ataque sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados entre los compañeros de trabajo o su silencio ante esta situación, intenta “trepar” rápidamente para desde esa posición ejercitar mejor su acoso.

¹³ CGT, “Acoso psicológico en el trabajo: Mobbing”. Boletín Informativo No.78. España- Madrid. Noviembre 2002, p 6.

La víctima por el contrario, suele ser una persona brillante en su trabajo, que por ello, despierta celos entre sus compañeros. Son además, de carácter afable y sencillo.

Ahora bien, el Dr. González de Rivera¹⁴ clasifica a los sujetos susceptibles de sufrir Mobbing en tres categorías:

Los *envidiables*, que son personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se siente cuestionados por ellos.

Las personas *vulnerables* son aquellas que por tener alguna peculiaridad o defecto, o por ser personas habitualmente necesitadas de afecto y aprobación, parecen inofensivos e indefensos, siendo por tanto, más fáciles de agredir.

Por último, están las personas *amenazantes*, trabajadores activos y eficaces, que ponen en evidencia lo establecido y predispuestos, permitiéndose el planteamiento de reformas o modificaciones, lo que asusta a los acosadores.

III.3.- Etapas del Mobbing Laboral:

Se pueden distinguir cuatro etapas, a través de las cuales se produce el acoso en el trabajo. Estas etapas son: de conflicto, de Mobbing, de intervención desde la empresa y por último, de marginación o exclusión de la vida laboral.

III.3.1.-Etapa Inicial o de Conflicto

Es la primera y la más difícil de prever por cuanto en cualquier tipo de relación laboral en la que coexisten relaciones interpersonales, es frecuente la aparición de conflictos por la misma personalidad de los individuos que desarrollan el trabajo. Estos conflictos tienden –en condiciones normales- a la autorresolución de los mismos mediante acuerdos o concesiones.

Cuando a la naturaleza especialmente delicada del conflicto, se unen las especiales características de la personalidad de los enfrentados, se pueden producir situaciones en las que una o más personas, de forma tácita, orienten su agresividad hacia otra persona –subordinada, compañero o jefe-, cronificando la situación de “roce” inicial, dando comienzo a la siguiente etapa.

¹⁴ González de Rivera, *El síndrome del acoso institucional*. Artículo publicado en “Tribuna”, el 18 de julio de 2000. GONZÁLEZ DE RIVERA, JL.: El síndrome del acoso institucional. Artículo publicado en “Tribuna”, el 18/07/2000Informe.: “La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing”. En: Puntal. Boletín del Consejo General de Colegios oficiales de Graduados Sociales de España. Nº 38, noviembre 2001; p.p.42-44

III.3.2.-Etapa de Mobbing Laboral o Acoso en el Trabajo

En esta etapa comienzan a producirse los comportamientos y/o conductas que distintos autores han venido definiendo como constitutivas de acoso laboral, y que se mencionaron anteriormente.

Además de la actuación directa del(los) acosador(es), se puede añadir la actitud pasiva del resto de colectivo del entorno laboral de la persona maltratada. Esto provoca una situación de “vacío” alrededor de la víctima que hace aún mayor la presión hostil del ambiente e incrementa el riesgo de mobbing, pudiendo acrecentar los síntomas que pueda sufrir.

Otro factor que incide en esta etapa a prolongar y aumentar el hostigamiento lo provoca la propia víctima cuando, de forma consciente o inconsciente, niega la realidad presente en el entorno laboral, adoptando posturas de evitación para de esa manera, negando el problema que le está acuciando, niega el daño que este le produce.

Esta etapa se puede alargar mucho en el tiempo. Se habla de *mobbing* laboral cuando se producen situaciones que se mantienen durante más de 6 meses. Los estudios de Leymann han mostrado tiempos medios de 15 meses antes del comienzo de la siguiente Etapa.

III.3.3.-Etapa de intervención desde la empresa u organización

Es en esta etapa donde la empresa, desde sus cuadros directivos, empieza a tomar medidas de distinta índole. Para ello, ha sido necesario el que se haya informado a la Dirección, de la situación de violencia moral que está concurriendo sobre el trabajador.

Normalmente, esta información proviene de los Comités Sindicales y/o de los propios Servicios médicos de empresa, pudiendo utilizarse esta vía de forma conjunta.

La Dirección de la empresa puede optar por la asistencia sanitaria del afectado, lo que conlleva un aumento de las contingencias de ausentismo por enfermedad que, en muy pocas ocasiones, es tratada como contingencia profesional.

Otra de las medidas que generalmente asume la Dirección es el desplazamiento del trabajador objeto del hostigamiento, lo que tiene el efecto contrario al buscado, provocando una sensación de culpa en el acosado cronificando el proceso.

III.3.4.-Etapa de exclusión o marginación de la vida laboral

Esta última etapa, ya con un carácter francamente negativo, se caracteriza por la alternancia de episodios de baja médica junto a períodos de trabajo en un puesto

generalmente diferente del que ocupa el afectado antes de comenzar el hostigamiento.

En este lapso, la persona acosada desarrolla una actividad laboral mermada por las distintas bajas médicas que va padeciendo y limitada por la pérdida de confianza en sus capacidades y aptitudes, lo que redundará en una merma de su eficacia, cerrándose un círculo vicioso que le hace sentirse culpable por ser – aunque no es verdad- tan negativo para la empresa como le han querido hacer creer.

Una vez identificadas las etapas del proceso del mobbing laboral se puede intervenir mediante algunas medidas preventivas que deben ir dirigidas al trabajador y abordar las dimensiones de la violencia en el trabajo. Seguidamente se presentan algunas medidas expuestas por Sánchez Milla¹⁵:

IV.4.- Consecuencias del *Mobbing* Laboral

Las consecuencias del *mobbing* laboral son innumerables, sin embargo, valdría la pena precisar algunas, además de las ya comentadas hasta ahora.

En cuanto a la víctima, ésta entra en un período de deterioro y aislamiento en el que comienzan a sucederse problemas de salud que procede de la alteración de su equilibrio socioemocivo y psicofísico. Los síntomas más frecuentes son:

- Trastornos del sueño,
- Ansiedad y estrés,
- Hipervigilancia,
- Cambios en la personalidad,
- Problemas de pareja,
- Irritabilidad y depresión.

A nivel social, el *mobbing*, afecta a la familia y las relaciones sociales. En efecto, la violencia en el trabajo convierte al hombre trabajador en un ser afligido y con gran carga emocional que puede provocar hasta el suicidio de la persona. Lo mismo ocurre cuando los padres semi-trastornados por el abuso, las humillaciones, y la tortuosa permanencia en el trabajo se desquitan en el seno familiar agrediendo a sus hijos, cónyuges y hasta sus mismos padres. Los trabajadores acosados psíquicamente en el trabajo, manifiestan conductas no apropiadas socialmente que atentan contra su vida social.

También los costos para la empresa son significativos, se atenta contra el logro de sus objetivos, con la organización de las actividades, con el desempeño de los trabajadores, entre otras. Se sabe que las bajas por licencias médicas, despidos

¹⁵ SÁNCHEZ, M.: Mobbing: revisión bibliográfica sobre sus consideraciones sociales y legales. En <http://www.svmst.com/Revista/N15/mobbing.htm>.

por mal comportamiento conductual de los trabajadores, especialmente quienes participan en riñas y agresiones en el interior de sus centros laborales, son altas y por lo mismo, los empleadores deben recurrir a actuaciones reñidas con las buenas prácticas laborales, sino, a otras de carácter francamente ilícitas, por ejemplo: no dar cuenta de enfermedades o accidentes laborales; presionar a las administradoras a fin que no se reconozca el accidente o enfermedad como de origen laboral, aún pagar de su propia cuenta los gastos de la enfermedad o accidente laboral del trabajador.

Desde el punto de vista ético, la situación es igual de alarmante, ya que el acoso moral implica un grave atentado contra los principios éticos-sociológicos, en las relaciones entre empleador y trabajador, desde que este último, la parte más débil de la relación contractual laboral, sufre por parte de su patrono a quien colabora en la creación de la riqueza toda suerte de atropellos y humillaciones, degradando el concepto de trabajo y de servicio, al punto que este se convierte en una tortura psicológica diaria, sino, en malos tratos de palabra y hecho.

V.5-MEDIDAS PREVENTIVAS

Las medidas generales a adoptar desde el marco empresarial de la empresa deben ir encaminadas a impedir que se desarrollen en esta, situaciones de acoso moral. El empresario tiene el deber jurídico de garantizar la integridad y salvaguardia de los derechos fundamentales y de la dignidad del trabajador.

Estas medidas organizativas dentro de la empresa pueden ser: cambios en los puestos de trabajo, buscando la evitación de conflictos, facilidad en la denuncia de los casos que se conozcan, etc. En casos especiales, facilitar y promover los cambios de empresa, buscando el menor deterioro emocional y laboral del trabajador desplazado, planificación y diseño de las relaciones sociales de la empresa, articulación de sistemas de acogida e integración de las personas recién incorporadas, etc.

VI.6.- El Mobbing Laboral en Venezuela y algunas aproximaciones en el ámbito jurídico.

El *mobbing* laboral en Venezuela, lo ubicamos claramente en el artículo 56, numeral 5 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo ¹⁶(LOPCYMAT, 2005), su contenido es:

“Artículo 56. Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la

¹⁶ República de Venezuela. **Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**. Gaceta Oficial No. 38.236 del 26 de julio de 2005

presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas. A tales efectos deberán:

(...)

5. Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor.”

Las áreas de agresión de dicha figura no sobrepasan el umbral de los maltratos psicológicos, verbales y gestuales, pero sin embargo, son bien amplios los bienes jurídicos protegidos, en razón de comprender actos discriminatorios, la creación de un entorno hostil, humillante, degradante u ofensivo, afección de la dignidad personal, la psiquis y la moral del trabajador, todo lo cual lo deja en situación de desventaja respecto de otros compañeros.

Manuel Velázquez Fernández¹⁷ (2005), en pocas palabras recoge el flagelo:

“La violencia y el estrés en el trabajo pueden dar lugar a la vulneración de derechos fundamentales de la persona reconocidos en la constitución y declaraciones de derechos humanos y, por otro lado, a la violación de derechos reconocidos como propios de la relación laboral o de la relación de derecho administrativo de función pública”. (p.101)

No obstante, además de lo establecido en la LOPCYMAT, el ordenamiento jurídico venezolano permite identificar otras normas que sirven de resguardo ante la materialización del *mobbing* laboral, no sólo para ser una especie de guía al respecto, sino para describir los derechos violados.

La Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Las Trabajadoras (2012)¹⁸, en su artículo 164 “prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos y privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continua por el patrono o la patrona o sus representantes; o un trabajador o una trabajadora; o un grupo de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral”.

¹⁷ Velásquez, Manuel (2005) **Mobbing laboral, Violencia Física y Estrés en el Trabajo**. Ediciones 2000. España.

¹⁸ República Bolivariana de Venezuela. Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras, publicada en Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinaria de fecha 7 de mayo de 2012.

Es menester indicar, que a pesar de contar con normas jurídicas en esta materia, en Venezuela el Mobbing laboral es un fenómeno encubierto, que poco se denuncia, no obstante, en los últimos años se han dictado decisiones judiciales que abordan el tema del acoso laboral (más no específicamente la evaluación de este riesgo psicosocial), sin embargo, en la mayoría de los casos las acciones interpuestas han sido declaradas sin lugar ante la ausencia de pruebas que evidencien el despliegue de las conductas de *mobbing* laboral o acoso laboral, pero, también es cierto, que el Estado a través del Instituto de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), ha certificado 6 casos de acoso laboral.

VII.7.- Consideración Final

Muchas son las personas que ponen en dudas la posibilidad de que algo tan inmaterial como el *mobbing* laboral o la violencia psicológica que se practica, tenga el poder de producir daño alguno en quien los sufre. Este escepticismo ha llevado a la sociedad al error de desestimar este fenómeno. Tanto es así que su valoración desde la visión de la organización, es que representa un simple conflicto laboral basado en un desencuentro de tipo personal entre partes, un conflicto considerado como particular, en que, según la organización, ésta no debería entrar. Pero es que el *mobbing* laboral no es un simplemente un conflicto entre partes, por el contrario persigue un objetivo destruir a la persona. Situación que se materializa en un proceso de intención recurrente en el tiempo y que pretende perjudicarla, lo cual resulta un estatus característico y esencial para poder entender al *mobbing* laboral.

El fenómeno del *mobbing* laboral, es muy grave, dramático. Las relaciones laborales deben siempre fundamentarse en un trato compatible con la dignidad de la persona, ya que, desde el punto de vista del derecho las acciones de *mobbing* laboral o acoso en el trabajo, constituyen una violación de los derechos fundamentales de las personas en relación a su trabajo y tiene características propias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ausfelder, Trude (2002) **Mobbing el acoso laboral en el trabajo**. Ediciones Océano. Barcelona – España.
- Martos R., Ana (2003) **¡No puedo más! Las mil caras del maltrato psicológico**. Primera Edición. Editorial McGraw- Hill. España.
- Organización Internacional del Trabajo (1988) **“Violence at Work”**. Informe técnico.
- Olweus, D. (1993) ***Bullying at school: What we know and what we can do.***Oxford: **Blackwell Publishers**. (Published in Spanish in 1997 as Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid: Ediciones Morata.)
- Piñuel y Zabala, I. (2001) **Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. Santander.

Piñuel y Zabala, I. (2002) **La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España**. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. Universidad de Alcalá.

Unión Sindical de Madrid Región de CC.OO (2003). **Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)**. Madrid – España.

Velásquez, M. (2002) **Acoso Moral: la respuesta legal**. Prevención, Trabajo y Salud. 17. Instituto Nacional de Seguridad Social e Higiene en el Trabajo.

Velásquez, Manuel (2005) **Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo**. Ediciones 2000. España.

HEMEROGRAFÍA:

Ces, Eva María, **“El Mobbing, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea”**. La sentencia del tribunal de justicia de 23 de enero de 2002. Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. No. 37.

CGT, **“Acoso psicológico en el trabajo: Mobbing”**. Boletín Informativo No.78. España- Madrid. Noviembre 2002..

González de Rivera, J, **El síndrome del acoso institucional**. Artículo publicado en “Tribuna”, el 18 de julio de 2000. GONZÁLEZ DE RIVERA, JL.: El síndrome del acoso institucional. Artículo publicado en "Tribuna", el 18/07/2000Informe.: "La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing". En: Puntal. Boletín del Consejo General de Colegios oficiales de Graduados Sociales de España. Nº 38, noviembre 2001; 42-44.

Sánchez, C, **El acoso psicológico en el trabajo: Un problema de salud laboral**. Artículo publicado en “diario Médico”, 07 de febrero de 2001.

LEYES:

República Bolivariana de Venezuela. **Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras**, publicada en Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinaria de fecha 7 de mayo de 2012.

República de Venezuela. **Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**. Gaceta Oficial No. 38.236 del 26 de julio de 2005

DIRECCIONES CONSULTADAS EN INTERNET

Leymann, Heinz.: Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral(“Mobbing”) en el Trabajo. En <http://www.iespna.es/acoso-moral/documento/Leymann.htm>..

Martínez, Mario: Acoso psicológico laboral. En <http://www.zraempleo.org/reportaje>.

Martínez R., José R: Mobbing en las Direcciones de Enfermería de la Comunidad Valenciana. En <http://www.faecap.com/revista/cgi/verarticulo.cgi?codigo=4>

Morant, Jesús: Mobbing: Aspectos sociológicos y jurídicos del problema. En <http://www.juridicas.com>.

Piñuel y Zabala, I.: La nueva plaga laboral del siglo XXI. En http://www.lainsignia.org/2003/octubre/soc_024.htm.

Piñuel y Zabala, I: Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa de despido. En <http://www.ugt.es/mobbing/pinuel.html>.

Velásquez, M.: La respuesta jurídica legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing. En <http://www.mobbing.un>.

Velásquez, M.: El Mobbing ¿Una figura legal para el siglo XXI? En <http://www.ugt.es/actualidad/mobbing.pdf>.