

“*Mobbing*” o acoso psicológico laboral

Dra. Rocío Fuentes-Valdivieso*

Escuela Superior de Medicina. Instituto Politécnico Nacional.

RESUMEN

El *mobbing* o acoso psicológico laboral se está incrementando diariamente en los ambientes laborales mexicanos. Para que se desarrolle el *mobbing*, se atraviesa por diferentes etapas en las que el acosado puede sufrir severos daños psicológicos, que se reflejarán en sus relaciones interpersonales y familiares, de las que luego no es tan fácil reponerse. Por ello es necesario conocer las características que conforman dicho proceso para tomar medidas necesarias en caso de vivirlo.

Palabras clave: acoso psicológico, ambiente laboral, cultura, comportamientos, violencia.

“*Mobbing*” or harassment psychological labor

SUMMARY

The *mobbing* or harassment psychological labor is being increased daily in Mexican labor atmospheres. So that *mobbing* is developed, it is crossed by different stages in which the harassed one can undergo severe familiar psychological damages that will be reflected in their interpersonal relations and of that soon it is not so easy to recover. For that reason it is necessary to know the characteristics to shape this process to take necessary measures in case of living it.

Key words: Harassment psychological, labor atmosphere, culture, behaviors, violence.

Introducción

El acoso psicológico laboral es un fenómeno cada vez más común. Aunque en México y Latinoamérica apenas se conoce el término, no significa que no esté ocurriendo. En varios países europeos están tomando medidas en las empresas y organizaciones civiles para tratar de informar y sensibilizar a las personas, que el acoso psicológico laboral trae consecuencias graves en la vida de los seres humanos.

Por acoso hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva: comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y toda una gama de lenguaje que atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica del acosado; creando paralelamente un ambiente de trabajo tenso, desagradable y de baja productividad.¹ El **acoso** refiere a las acciones persistentes y reiteradas realizadas con el fin de incomodar con palabras o gestos, bromas o insultos al trabajador/a en razón de su sexo, nacionalidad, edad, color, origen étnico, profesión (especialización), religión, ca-

pacidades diferentes, aspecto físico, preferencias o situación familiar, entre otros. El acoso en el trabajo fue considerado como tal a principios de la década de los noventa del siglo veinte. Se ha estudiado en los países anglosajones y en los países nórdicos. En un principio se le calificó como *mobbing*. Heinz Leymann, psicólogo sueco, especializado en temas del trabajo, estudió este proceso en varios grupos laborales, durante una década y lo denominó “psicoterror”. Uno de los primeros científicos en utilizar el término de *mobbing* fue Konrad Lorenz,² quien estudió el comportamiento de los animales e hizo comparaciones con los humanos, señalando que, la agresión es parte de los mecanismos de defensa de los animales cuando ven amenazado su territorio.

El verbo *to mob*, pertenece al inglés y se traduce como arremeter o acosar, de ahí que el término *mobbing*, sea aplicado para entender el acoso en los ambientes laborales. En México se ha traducido como acoso psicológico o moral. Se ha caracterizado por ser un tipo de violencia que deriva de los ambientes laborales y que trae como consecuencias estrés, apatía, vacío existencial, insomnio, y muchas veces no

* Doctora en Antropología. Profesora investigadora. Sección de Posgrado e Investigación. Maestría en Bioética. Escuela Superior de Medicina. Instituto Politécnico Nacional.

Correspondencia:

Dra. Rocío Fuentes-Valdivieso

Escuela Superior de Medicina. Instituto Politécnico Nacional. Sección de Posgrado e Investigación.

Correo electrónico: guenda@prodigy.net.mx

Recibido: Noviembre 11, 2007.

Aceptado: Febrero 12, 2008.

se entiende como consecuencia, sino como causa de alguna enfermedad.

En las últimas décadas, el *mobbing* o acoso psicológico laboral, es parte de una realidad y no sólo debe ser explicado desde la etología, sino desde la antropología, la sociología y las ciencias médicas, debido a que es un fenómeno que tiene sustentos sociales y por ende culturales. La violencia en los espacios laborales está organizada socialmente, porque corresponde a intereses bien organizados que están dirigidos a alguna persona o grupo. Las conductas violentas son aprendidas en la vida cotidiana a través de la familia, la escuela, o son respuestas de odios acumulados a lo largo de la vida de un ser humano. La imposibilidad por no ser como otras personas que son agradables, inteligentes, o simplemente tener alguna característica física que le moleste e incomode a alguien, hace que varias veces, las personas sientan deseos de eliminar al otro u otra, no necesariamente para ocupar su puesto, pero sí para desaparecerla del ambiente laboral porque le molesta y no acepta estar cerca de él o ella, o bien, para arrebatarle, quitarle lo que considera que no le corresponde y que el acosador no tiene; en este proceso, el acosado sufre considerablemente porque muchas veces no sabe explicar lo que le ocurre, entra a una fase de desconcierto y muy pocas veces no sabe qué debe hacer, a dónde ir o con quién acudir para obtener una explicación lógica de lo que le pasa.³ El acoso psicológico laboral está compuesto por diferentes etapas y cada una de ellas tiene diversas dimensiones: una de ellas es la **seducción**, esto consiste en una relación de amig@s, cuates, que puede ser de extrema confianza, como compartir ideas, nuevas propuestas de proyectos laborales y académicos; este periodo puede durar aproximadamente seis meses o más, hasta que se desencadena la agresión más abierta y perversa que confunde totalmente el acosado.¹

Fases principales en el proceso del *mobbing*

A la fecha, se han identificado cuatro fases principales en el proceso del *mobbing*:

1. Fase de conflicto
2. Fase de *mobbing* o de estigmatización
3. Fase de intervención de la empresa
4. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral

Características del *mobbing*

Los siguientes son algunos rasgos de este proceso:

El acoso empieza cuando la futura víctima reacciona contra el autoritarismo, contra lo establecido, contra la manifestación de un poder sin razón y no se deja menospreciar. Para algunos, esta capacidad de resistir a pesar de las presiones torna a las víctimas en un blanco para los futuros ataques.

A veces, el acoso es suscitado por un sentimiento de envidia de alguien que posee alguna cosa que los demás no poseen: bondad, juventud, riqueza, inteligencia, inventiva, em-

patía, etcétera. Pero también surge gracias a la competencia, ya que se busca destacar a expensas de los demás. Es aquí en donde se manifiesta una hostilidad revestida de amabilidad, una venta de imagen amistosa que lleva implícito el deseo de eliminar al otro,³ no siempre para ocupar su lugar sino sólo para desaparecerlo y evitarse el malestar que le produce.

Un individuo perverso tiende a reunir a su alrededor a otros más dóciles con la idea de seducirlos, de convencerlos acerca de sus ideas. Si alguien se niega a estar de acuerdo con él, es rechazado. Cuando un individuo perverso consigue algo de poder, trata de mantenerse en él; utilizando cualquier medio. Todo, cuidando ocultar su lado negativo. Sus acciones van a estar respaldadas bajo procedimientos, o formas supuestamente éticas. No se contenta con atacar a una persona frágil, sino que además crea un ambiente en el cual, el acosado no pueda defenderse.

Al principio, las personas acosadas no admiten sentirse ofendidas y tratan de no tomar en serio las indirectas y agresiones sufridas. Luego, los ataques se multiplican y se vuelven más hostiles. También se agregan otras manifestaciones no verbales de agresión.

Los compañeros del acosado, prefieren mantenerse al margen. Sin embargo, el ambiente tenso y de agresión en el trabajo se va extendiendo progresivamente. Se supone que este proceso puede terminar si alguien con más poder que el acosador interviene.

En esta fase del acosamiento la víctima no siente que la defiendan, pareciera ser que todos la agraden, no rinde al máximo en sus actividades, probablemente cae en la ineficacia gracias a esto y, por lo tanto se le critica más de lo normal, cuestionando la calidad de su trabajo. Las miradas críticas son dirigidas hacia él o ella y se hacen comentarios que pueden ser discretos u otros abiertos acompañados de bromas y sarcasmos. Los observadores casi siempre gozan del espectáculo aparentando no saber nada o no percibir las agresiones hacia el otro.

A grandes rasgos, la técnica del acosador es casi siempre idéntica: busca y utiliza la debilidad del otro y lo conduce a dudar de sí mismo con el fin de anular sus defensas. Mediante este proceso de descalificación, la víctima pierde progresivamente su confianza en sí misma. El daño es sutil, silencioso. Entonces, el acosado comete errores cada vez más frecuentes. En el ámbito empresarial, en las universidades y en las instituciones, la violencia y el acoso nacen del ansia de poder y la perversidad. Estas manifestaciones contra el acosado pueden tener diversas respuestas, que van desde el autismo hasta la enfermedad, entre los más comunes.

Hasta aquí la definición del “*mobbing*” y sus características. Sin embargo, quiero resaltar en este trabajo que la situación de violencia generada en un sinnúmero de ambientes laborales es preocupante, en el sentido de que se reproduce, se extiende y, lo que es peor, parece ser aceptada como parte de nuestro comportamiento cotidiano con los otros. Para explicar más detalladamente esta aceptación tácita del “*mobbing*” o el acoso psicológico laboral retomaremos algunos planteamientos que definen la cultura como productora y

reproductora de comportamientos entre los cuales, por supuesto, se encuentra la violencia.

La cultura como reproductora de violencia

Varias investigaciones hablan de la violencia, pero pocas veces nos detenemos a pensar cómo se construye la cultura de la violencia. Por cultura entendemos un sistema de símbolos y significativos (desde los gestos hasta cualquier manifestación material realizada por el hombre), que ordena y nos gobierna en diferentes formas, dando una coherencia al modo de vida de quien está en contacto con ella, a través de una serie de mecanismos de control de la conducta. La cultura es un conjunto de significaciones que aprendemos y reproducimos diariamente, la transmitimos pero también, se crean nuevas formas de apreciación de la vida.⁴ Por ello, la pertenencia de una persona a un grupo con el que comparte una cultura en común está determinada en la medida en que se muestre “competente” en actuar según las normas de comportamiento establecidas.

En ciertos tipos de comportamiento, las normas pueden ser tan claras y regulares que sólo necesitamos observar unos ejemplos para dar una descripción de las mismas. Sin embargo, en otros, éstas son identificables pero difíciles de describir dada su naturaleza; este podría ser el caso del *mobbing* o acoso psicológico laboral. En todas las comunidades y grupos humanos el comportamiento tiende a presentar una estructura regular, posibilitando formas de lenguaje entre las personas y, en general, facilitando la organización social, es decir, existe una variedad de formas de entendernos y comunicarnos.

Con el hecho de que un grupo de trabajadores pertenezcan a una misma cultura o a varias, se puede afirmar que, mientras permanezcan en un mismo ambiente laboral están inmersos en un sistema integrado de patrones de conducta aprendido, donde se manifiestan gracias al lenguaje, comportamientos y actitudes que los caracteriza como miembros de una sociedad. El lenguaje sería el punto medular en la reproducción de un comportamiento. Posiblemente, si desmenuzamos en qué consiste el lenguaje utilizado en el *mobbing*, podemos prevenir una situación de violencia en los ambientes de trabajo.

Sin embargo, aún considerando lo anteriormente expuesto, existen muchas teorías sobre las causas de la violencia. Algunas postulan que los comportamientos agresivos son fruto del aprendizaje, ya sea por imitación de acontecimientos familiares, culturales o de los propios medios de comunicación. Otros aseguran que la violencia aumenta por la posible ausencia de consecuencias producto de un cierto acto violento, lo que tiende a reforzar la conducta violenta entre los demás. También es explicado el incremento de las tasas de violencia por la adopción de valores que soportan la violencia. Aunque no hay una única explicación, estas teorías coinciden en la repetición de actos violentos que traen como consecuencia más violencia.

Asimismo, es posible conocer las conexiones que existen dentro del comportamiento compartido por un grupo de in-

dividuos y los factores que han tenido influencia en el desarrollo de estos patrones culturales. Dichos factores podrían dividirse conceptualmente en: a) estructura biológica del hombre, y b) su ambiente.

Con respecto a la estructura biológica del hombre, podríamos hacer referencia a aquellos procesos fisiológicos del organismo del *Homo Sapiens* que tienen influencia en la respuesta hacia determinado estímulo, o dicho de otra forma, cómo responde el cuerpo del ser humano hacia determinadas condiciones del ambiente, pero no es lo que interesa destacar en este trabajo. Sin embargo, sí explicaremos qué es el ambiente. Se entiende por ambiente la suma de las sensaciones físicas y emocionales percibidas por las personas en los lugares donde laboran. Entre estas sensaciones están la comodidad corporal, las sensibilidades estéticas y las relaciones sociales; y pueden influir en ellas el clima, la ubicación de ese puesto de trabajo y en qué tipo de entorno social está inmerso. Un ambiente laboral adecuado, puede aminorar las relaciones hostiles de quienes trabajan en él o, al contrario, enfatizarlas.

Obviamente, dentro del ambiente laboral algo muy importante es cómo nos relacionamos con los compañeros. Sin embargo, la descripción de las relaciones interpersonales es un área poco desarrollada en cuanto a significación y observación controlada, además de que algunas variables en ellas parecen ser menos pertinentes que otras. De la misma manera, todavía no se pueden obtener medidas precisas de la hostilidad, la agresividad, la dominación, la sumisión, etcétera.

En nuestra sociedad no es tomada en cuenta la cantidad de agresividad o de dominación de acuerdo con la importancia que posee y en el contexto en que ocurre. A pesar de que se ve reflejada en la forma como nos relacionamos con los demás y, sobre todo, en la manera en que hacemos uso del lenguaje verbal y no verbal para este propósito.

Robert Audi, por ejemplo, afirma que la violencia es un ataque o abuso enérgico de las personas por medios físicos o psicológicos. ¿Pero qué pasa en el lugar donde laboramos? Los actos violentos que se suscitan en el ambiente laboral han sido clasificados por la “California Division of Occupational Health and Safety” (Cal/OSHA), según el tipo de eventos violentos, en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas.

Violencia tipo 1

Se caracteriza porque quienes llevan a acabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. El mayor riesgo de sufrir violencia de este tipo lo tienen los establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxistas, etc.

Violencia tipo II

Existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece un servicio (segu-

ridad pública, conductores de autobús, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado).

Violencia tipo III

En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Busca revancha, ajuste de cuentas o hacer justicia por su propia mano.

Los actos violentos dentro del ámbito laboral se presentan cotidianamente pero, lo importante para nosotros no es hacer una lista de tipos de violencia, sino establecer aquellas características de éstas que continuamente se observan.⁵

Existen un sinnúmero de actitudes y comportamientos violentos que no se consideran como tales porque han llegado a ser tan cotidianas sus expresiones que se visualizan como naturales o, incluso, como deseadas o propiciadas por la víctima. Así, podemos decir que existe violencia cotidiana en los ambientes laborales.

En este sentido, un mensaje violento puede ser sometido a “múltiples lecturas” y también ser estudiado mientras constituya una muestra de lenguaje sometido a las “reglas del sistema de la lengua” al que pertenece e, igualmente, se pueden analizar sus aspectos expresivos.⁶

En el siguiente punto se ejemplifican algunas formas de lenguaje verbal y no verbal relacionadas con el “mobbing”. Entre las violencias cotidianas más comunes encontramos las siguientes:

1. La burla (en torno al cuerpo)
2. Violencia de género (por ser mujer, o por ser homosexual)
3. Salarios inferiores
4. Limitación de los permisos de salida
5. Vigilancia constante a los trabajadores para que permanezcan en sus puestos de trabajo.
6. Las relaciones interpersonales entre hombres y mujeres con marcada agresión (bromas, apodos, acosos representados por abrazos efusivos, besos con los labios mojados).

El **maltrato psíquico y social** se manifiesta como la hostilidad continua y repetida en forma de insultos, hostigamiento psicológico, desprecio y crítica; por ejemplo:

- Constante bloqueo de iniciativas de interacción generando aislamiento en el trabajador/a.
- Cambios de oficina o lugar de trabajo para separarlo de su grupo cercano.
- Prohibir hablar con compañeros/as.
- Obligar a realizar tareas denigrantes.
- Juzgar de manera ofensiva su desempeño.
- Asignar tareas sin sentido con el fin de humillar.
- Encargar trabajos imposibles de cumplir u obstaculizar la tarea para que no pueda ser llevada a cabo.
- Comparaciones constantes entre una persona y otra.
- Promover el complot sobre el/la subordinado/a.

- Amenazar con despidos sin fundamento real.
- Limitar la información en torno a los requisitos de ascensos o mejoras laborales.

Por **maltrato físico** se entiende toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico sobre el/la trabajador/a, desde el encierro hasta golpes.

El lenguaje en el “mobbing”

La violencia en el lugar de trabajo está centrada en los abusos del lenguaje, incidentes que se presentan como los más comunes.⁷ A diferencia de las agresiones físicas, su impacto es difícil de determinar (a veces los efectos no son inmediatos sino a largo plazo), y dependen también de las distintas percepciones sobre lo que se considera una conducta verbal abusiva o amenazante. Pensemos que mucho de lo que somos depende de nuestra capacidad de actuar en forma concertada con los demás, lo mismo ocurre respecto de nuestra supervivencia física. Pocos podríamos sobrevivir más de algunos días y ninguno habría llegado a la edad adulta sin el apoyo permanente que entrañan las diversas formas de interacción. Todas nuestras estructuras sociales, e incluso gran parte de nuestro sentido de nosotros mismos están en función de nuestra capacidad para la interacción compleja, diversa, sostenida y sistemática. Sin embargo, nos podemos enfrentar a situaciones hostiles. En el ambiente laboral, el “mobbing” se basa en el poder como dominación, en el poder como capacidad de controlar o mandar, porque el poder debe hacerse notar para que sea considerado poder. El hacer notar el poder es a través de comportamientos, actitudes, consumos; es hacerlos visibles aunque se sobrepase a otros.

El poder puede comprender todo lo que sirva para establecer y mantener el control del hombre sobre el hombre. Así, comprende todas las relaciones sociales que apuntan a ese fin, desde la violencia física hasta los vínculos psicológicos más sutiles por los cuales una mente controla otra.

De allí que el análisis que se presenta es una primera exploración del material observado en diferentes instituciones y ambientes laborales con el fin de ilustrar ciertas características acerca del lenguaje utilizado en el “mobbing”. Este lenguaje se ha dividido en dos tipos: verbal y no verbal.

Lenguaje verbal

Las personas son dueñas de las palabras, por lo menos en un sentido muy obvio: pueden hacer y con frecuencia hacen, que signifiquen cosas muy distintas. Las frases pueden carecer de sentido por sí mismas. Pueden ser mucho más elocuentes otros signos. Los componentes significativos de la comunicación, a nivel cultura, se caracterizan por su brevedad, comparados con otros tipos de comunicación. Hall introdujo un grupo de términos aplicables a todo tipo de comunicación, incluido el lenguaje. Utilizaron tres elementos

principales para entender un mensaje: los conjuntos, los aislados y las pautas. Si pensamos en el lenguaje hablado, los conjuntos (las palabras) son las que se perciben primero; los aislados (o sea los sonidos), son los componentes que constituyen los conjuntos y las pautas (la sintaxis) son la forma en que los conjuntos se hilvanan unos con otros para tener un significado.⁷

Si pensamos que en el “mobbing” se utiliza un proceso de comunicación para agredir a otro, análogamente podríamos aplicar el mismo modelo de Hall: se utiliza un conjunto de palabras, que dichas de cierta manera constituyen los aislados (el sonido, el tono, las inflexiones de voz para decir las cosas)* y las pautas, la forma en que el lenguaje hablado o escrito se hilvana teniendo un significado agresivo.

La plasticidad misma del lenguaje nos permite deformar o ampliar el significado de las palabras, complicar distinciones significativas, confundir a los demás y aumentar la probabilidad de incurrir en errores de razonamiento.*

Cómo funcionan las palabras en el mobbing

Un superior arremete contra un subordinado. En el lenguaje utilizado se encuentran los insultos, injurias, ridiculizaciones por el aspecto físico, por los gestos, el tipo de voz, el estilo de vida, las creencias religiosas del acosado. Los tonos de voz del acosador pueden variar, se utilizan gritos o tonos de burla. El paralenguaje en las expresiones son importantes.

Abuso de poder. Generalmente en este tipo de violencia se utilizan los gritos a manera de amenaza, no obstante, de la misma forma puede ser utilizado un volumen de voz normal. Sin embargo, el paralenguaje y las expresiones amenazantes como “si no hace lo que le digo...”, van unidas en estas expresiones.

Descalificaciones. Se utilizan expresiones menosprecian-do el trabajo realizado: “esto lo haría cualquiera...”

Aislamiento. Se prohíbe a los compañeros hablar con el acosado. Para convencer a los demás del aislamiento se utilizan frases como “tienes que estar con el grupo”; y “si le hablas a fulano pues...”.

Inducir al error. En este caso, se juega con la información verbal, se transmite información verbal de manera errónea o tardíamente.

Violencia de género. Se ridiculiza a alguien según el género y según la posición de poder en la que se encuentra. Puede presentarse entre hombre-hombre, hombre-mujer, mujer-hombre, mujer-mujer. Podemos identificar expresiones como “Pareces marica”, “mujercita”, “Aguántate como los machos...”, “se ganó tal o cual cosa gracias a sus atributos, no a su inteligencia”, entre otros.⁵

Novatadas. Cuando verbalmente se le pide al “nuevo” hacer trabajos que no le corresponden.

Contradicción. Cuando un superior ordena verbalmente algo y luego se retracta de lo dicho a un subordinado.

Pero el lenguaje verbal siempre va acompañado del lenguaje no verbal, que a continuación se describe:

El lenguaje no verbal

El lenguaje no verbal puede repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular el comportamiento y lo dicho por alguien. Dentro del lenguaje no verbal se encuentran nuestros gestos, posición del cuerpo y es apoyado también por el ambiente donde se desarrolla la relación entre los sujetos.

En este sentido, es importante el ambiente; ya que los cambios espaciales dan tono a una comunicación, la acentúan y a veces hasta hacen caso omiso de la palabra hablada. El espacio es uno de los soportes de la actividad simbólica, es percibido y valorado diversamente por quienes los habitan o lo usan. Asimismo, en el ambiente tienen lugar comportamientos, señales significativas que se traducen en agresión para quien las sufre.

Definición de algunos rasgos del lenguaje no verbal en el mobbing

Aislamiento. Al individuo acosado, se le confina a un lugar donde está lejos de los demás.

Hacinamiento. Se confina a un grupo de empleados a un espacio reducido. La falta de espacio entre ellos provoca fricciones interpersonales.

Espacio físico de trabajo. Se le somete a condiciones de trabajo precarias: no hay seguridad, el ambiente es adverso (mala iluminación, ventilación, ruido, entre otras)

Silencio. No se responde al saludo, o a las solicitudes verbales del acosado.

Gestos. Los gestos que acompañan la comunicación verbal, hablan del rechazo de los compañeros.

Exclusión. El individuo acosado es excluido de cualquier material que necesite para laborar, de cualquier notificación escrita que se le debería de entregar.

Lenguaje escrito. Escribir es una simbolización del lenguaje hablado. Un individuo acosado puede recibir mensajes escritos de descalificación de sus compañeros: críticas, cartas de rechazo tácito, entre otras.

De esta forma, tanto el lenguaje verbal como el no verbal forman un proceso de comunicación hostil, en el ámbito laboral. En cuanto a las consecuencias, podemos afirmar que en el 67 por ciento de los casos, la persona es excluida, al menos temporalmente, del mundo del trabajo, ya sea por renuncia o por enfermedad (depresiones, ansiedad y trastornos psicosomáticos). Encontramos que tanto hombres como mujeres, están soportando trabajar en ambientes laborales con violencia y *mobbing* o acoso psicológico laboral, debido a que su ingreso económico es determinante para el sustento familiar en un país como México.

Consideraciones finales

Finalmente, el conjunto de técnicas como las entrevistas y la observación en diversos ambientes laborales que se utilizaron para la realización de este trabajo, nos han mostrado

que las personas no siempre reconocen que han sufrido algún tipo de violencia en su ambiente laboral; esto es porque se ve como lo cotidiano y “natural” de los ambientes laborales mexicanos. Sin embargo, creemos que una vez identificadas estas formas de expresión de las subjetividades que se manifiestan a través del lenguaje, de los gestos y miradas sería posible utilizarlas para construir relaciones menos agresivas en los espacios laborales, hacer más preciso el proceso y las consecuencias relacionadas con el “mobbing” e identificar la violencia. Todo esto con el fin de facilitar el estudio científico de sus causas y, finalmente, poder reducir incluso su incidencia.

Aún más, la estructura teórica bajo cuyas formas se podría elaborar la interpretación de ciertos comportamientos relacionados con el “mobbing” y la violencia, debe ser capaz de mantenerse abierta a interpretaciones defendibles que aparezcan cuando surjan nuevos fenómenos sociales de este tipo, ya que en el estudio de la cultura, los significantes no son síntomas ni grupos de síntomas sino actos simbólicos o grupos de actos simbólicos que nos están hablando acerca de quien los reproduce. La denuncia es la herramienta para detener el abuso de poder. Hasta en tanto no se obtenga asesoramiento, es conveniente no relatar los hechos a las jefaturas ya que puede existir solidaridad jerárquica con el agresor.

Para finalizar diremos que la violencia y el mobbing se han incrementado en México debido a que también las empresas e instituciones las producen a medida que exigen

mayor productividad; paradójicamente, generan rivalidad entre los trabajadores. Los sentimientos inherentes al ser humano como la envidia, se manifiestan en los ambientes laborales en tanto exista rivalidad por no ser como el otro (existen variaciones dependiendo del género, edad y aspectos físicos). Los grados académicos de los acosadores no son un factor que minimice la violencia en los espacios laborales sino, por el contrario, pueden ser utilizados para ejercer un mayor control y violencia. Finalmente, la violencia es cultural y no es modificada de manera inmediata sino a través de reflexiones profundas, confrontaciones y experiencias personales que lleven a desvanecer las construcciones perversas del individuo.

Referencias

1. Irigoyen MF. El acoso Moral en el trabajo. 1a Ed. España: Editorial Paidós; 2000, p. 114-9.
2. Lorenz K. Sobre las agresiones. 1a Ed. México: Siglo XXI editores; 1973, p. 34.
3. Alberoni F. Los envidiosos. 3a Ed. México: Editorial Gedisa; 1991, p. 104-5.
4. Geertz C. Interpretación de las culturas. 11a Reimpr. Barcelona, España: Editorial Gedisa; 1989, p. 88-92.
5. Velásquez S. Violencias Cotidianas, violencia de género. 1a Ed. Buenos Aires: Editorial Paidós; 2003, p. 29.
6. Bourdieu P. La dominación masculina. 1a Ed. Barcelona: Editorial Anagrama; 2000, p. 58.
7. Hall ET. El lenguaje silencioso. 4a Ed. México: Alianza Editorial Mexicana Colección los Noventa, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes; 1990, p. 98-9.

