

VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO: APROXIMACIONES DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

Nestor Raúl Porras Velásquez

Universidad Nacional de Colombia. Fundación Universitaria los Libertadores

Resumen

El objetivo de este trabajo es analizar la violencia psicológica en los contextos de trabajo desde la perspectiva psicosocial. El método empleado es el crítico-genealógico de Foucault que permite la reconstrucción de los modos de organización del discurso de la violencia y el control de la subjetividad que se articulan alrededor de qué se dice, cómo se dice y para qué se dice en el ámbito laboral. Los resultados muestran como la lógica del discurso de la violencia instaurado en las organizaciones empresariales se encuentra fuertemente apoyada, tanto por el discurso de la ciencia como por las tecnologías del yo. Las conclusiones señalan que el control y la producción de subjetividades laborales dóciles no solo son posibles sino que incluso se propone como deseable en dichos espacios laborales.

Palabras claves: Psicología del trabajo, violencia psicológica, organizaciones perversas y perspectiva psicosocial.

Abstract

The aim of this paper is to analyze the psychological violence in the contexts of work from the psychosocial perspective. The method used is the critical-genealogical Foucault that allows reconstruction of the modes of organization of the discourse of violence and control of subjectivity that are organized around what is said, how it is said and what is said in the area labor. The results show how the logic of the discourse of violence established in business organizations is strongly supported by both the discourse of science as technologies of the self. The findings indicate that control production and docile labor subjectivities are not only possible but even desirable in these proposed work spaces.

Keywords: Work psychology, psychological violence, perverse organizations and psychosocial perspective.

*La violencia laboral es una de las formas de abuso de poder que tiene como finalidad excluir o someter al otro, afectando la dignidad de quien la padece.
Sáenz, P. (2011).*

Introducción

En Colombia la violencia, ha adquirido tal prevalencia que incluso, un período histórico lleva dicho nombre (el comprendido entre 1948 y 1958). De igual manera, la violencia ha sido considerada como una de las tantas problemáticas que afectan las relaciones y las percepciones cotidianas de los ciudadanos, y ha sido reconocida como una de las fuentes principales de alteración del orden socioeconómico y político del país.

Existe un gran interés de los investigadores del comportamiento humano por identificar las diferentes expresiones y contextos en los que emerge la violencia, así como el deseo constante de proponer y promover el diseño de estrategias de intervención con el objetivo de generar condiciones que permitan su prevención. Al interior de estas estrategias de intervención, se conjugan posturas teóricas y metodologías de investigación muy variadas, que sin duda alguna, han aportado a enriquecer nuestro marco de análisis e interpretación del fenómeno en cuestión.

Sin embargo, no deja de sorprendernos el hecho de que la violencia psicológica en el lugar de trabajo no sea fácil de identificar pues sus consecuencias pueden negarse o deformarse. Por consiguiente, en el mundo laboral la violencia se manifiesta como un abuso del poder para someter la voluntad de otra persona mediante el uso del maltrato psicológico o de las amenazas de tipo económico o político (Luna, 2003). En consecuencia, se puede afirmar que la violencia laboral es un hecho nuevo, no porque antes no ocurriera, sino porque ahora está siendo estudiada.

De otro lado, como todos sabemos, las relaciones interpersonales que surgen en el contexto laboral competitivo y globalizado, no siempre son de armonía entre los miembros que conforman una organización. Esta situación afecta directamente la productividad y la salud mental de los individuos, grupos y organizaciones. Por esta razón, el objetivo de esta investigación de tipo documental consistió en analizar la violencia psicológica en los contextos de trabajo desde la perspectiva psicosocial.

Método

Se realizó una revisión documental de los artículos relacionados con el tema en cuestión. Se escogieron los artículos de acuerdo con los siguientes criterios: estar publicados en revistas indexadas, dar cuenta de una investigación empírica o teórica, con temáticas relacionadas con la violencia laboral, *mobbing*, acoso laboral, hostigamiento laboral, entre otras.

Los aspectos que se tuvieron en cuenta para su análisis fueron, en principio, las problemáticas abordadas, el tipo de investigación y los métodos de recolección y análisis de la información.

Resultados

Respecto a las temáticas estudiadas se encontró lo siguiente:

La violencia laboral

De acuerdo con Guevara (2010), este tema provoca poco interés, en algunas poblaciones como la colombiana, por el hecho de que normalmente somos sujetos pasivos de actos de violencia y no lo notamos porque estamos acostumbrados a determinadas conductas que ya las hallamos como parte integrante del actuar diario y ni nos ofenden ni preocupan. Según Guevara, desde que en el ambiente laboral se producen los primeros síntomas de malestar en el personal, producto de acciones dirigidas en contra de la intimidad, la honra, la imagen o la propia dignidad de la persona humana, debemos estar alertas para evitar que se desarrolle un clima de hostigamiento y de irrespeto por el derecho de los demás.

Para la Organización Mundial de la Salud –OMS– en su *Informe sobre Violencia* del año 2003, la violencia es el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones y atente contra

el derecho a la salud y la vida de la población. Como se puede apreciar, la violencia laboral es un fenómeno de gran amplitud y complejidad. Esto se debe a la multiplicidad de factores y de elementos de orden individual, económico, social y político que allí tienen lugar.

En otras palabras, la violencia laboral es una forma de abuso de poder que tiene por finalidad excluir o someter al otro, puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica, puede presentarse tanto en sentido vertical (ascendente o descendente) como entre pares, puede ejercerse por acción u omisión, afecta la salud y el bienestar de las personas que trabajan, y configura una violación a los derechos humanos y laborales.

Las tres formas de violencia laboral más conocidas son:

Agresión física: Toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño físico sobre el trabajador o la trabajadora.

Acoso sexual: Toda conducta o comentario reiterado con connotación sexual basado en el poder, no consentido por quién la recibe.

Acoso psicológico: Situación en la que una persona o grupo de personas ejercen un maltrato modal o verbal, alterno o continuado, recurrente y sostenido en el tiempo sobre un trabajador o trabajadora buscando desestabilizarlo, aislarlo, destruir su reputación, deteriorar su autoestima y disminuir su capacidad laboral para poder degradarlo y eliminarlo del lugar que ocupa.

Para Sáenz (2014), la violencia laboral “atenta contra los derechos humanos, el trabajo digno y la integridad de las personas. Afecta gravemente su salud física y mental, la vida laboral y social y la organización toda. Es una forma de abuso de poder que tiene por finalidad excluir o someter al otro; puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica. Puede presentarse tanto en sentido vertical (ascendente o descendente) como entre pares, y ejercerse por acción u omisión”.

Antecedentes del acoso-hostigamiento laboral

Varios investigadores de la violencia laboral coinciden en señalar que desde los años 80 se viene estudiando el tema del acoso laboral, en Noruega y Suecia donde se realizaron investigaciones desde 1984, lideradas por Heinz Leymann científico sueco que adelantó estudios sobre el acoso moral en el trabajo, quien presentó publicaciones desde 1984 hasta 1996 sobre el tema a partir de los enfoques clínicos de la psicología: epidemiológico, organizacional y administrativo.

Ahora bien, el acoso laboral se puede interpretar como una forma de acoso psicológico, que es esencialmente un menoscabo a “la dignidad humana”. De acuerdo con Leymann definió la palabra *mobbing* como “el encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo” (1984, p. 4).

Delimitando el acoso laboral

Este concepto fue desarrollado y promovido en el ámbito laboral por Heinz Leymann en 1984, psiquiatra alemán, que de inicio designó este fenómeno del maltrato psicológico en el entorno laboral como “terror psicológico”. Leymann (1990), definió el acoso psicológico o el *mobbing* como *el terror psicológico laboral en el que una persona, o un grupo de personas, ejerce una violencia psicológica*

extrema sobre otra persona en el lugar de trabajo de forma sistemática (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de 6 meses).

En términos generales, el concepto de acoso psicológico laboral o el *mobbing* hace referencia a aquella situación en la que una o varias personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un largo período de tiempo, sobre otra persona en el puesto de trabajo. De acuerdo con las descripciones de los investigadores de este campo. El objetivo en este caso es intimidar, reducir, amedrentar, consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con el fin último de echar o eliminarla de la organización. En otras palabras, la expresión “*mobbing*” hace referencia al acoso laboral utilizado con el significado de forzar a alguien a hacer algo que ella no quiere, acorralarla o presionarla para que tome la decisión de abandonar su trabajo.

Es obvio que el lugar de trabajo, es donde las personas pasan gran parte de su vida, que dicho lugar ofrece también la oportunidad de establecer relaciones interpersonales dentro de una organización socio laboral. Pero, al mismo tiempo, el lugar de trabajo puede convertirse en uno de estos entornos en donde puede manifestarse el acoso psicológico o *mobbing*.

El acoso laboral-*mobbing* es un tipo de violencia laboral que se refiere al comportamiento de un individuo que usa su poder y que manipula a los demás para satisfacer su interés. Además, lo hace mediante un hostigamiento sistemático por medio de alusiones, descalificaciones, desconsideraciones hacia la persona víctima de esta situación. Desde luego, no es un fenómeno nuevo, sino que es un fenómeno de la sociedad en general.

El acoso psicológico afecta el clima laboral de la empresa, deteriora la cohesión y la calidad de las relaciones interpersonales y aumenta los accidentes en el lugar del trabajo por descuido, por negligencia o por falta de atención o distracción. De acuerdo con Uribe Prado (2011), la empresa es la responsable de garantizar un ambiente de trabajo saludable y adecuado. Para hacer frente a los casos de acoso psicológico en el lugar de trabajo, es necesario plantear estrategias preventivas y de intervención que requieren la implicación de todos los agentes dentro de la organización. Para este autor, el *mobbing* es un fenómeno que se presenta de manera sistemática en las dinámicas laborales actuales y se convierte por lo tanto en un enemigo silencioso de las relaciones laborales.

Por su parte, Marie France Hirigoyen define el acoso moral en el trabajo (*mobbing*) como: “*todo comportamiento abusivo que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo, supone un comportamiento moral de acoso psicológico*” (2008, p. 12).

Para Giraldo (2005), el fenómeno del acoso laboral (*mobbing*) es una situación disfuncional y frecuente en el contexto organizacional que, además, se perpetúa y es alimentada por la escalada simétrica de violencia que vive Colombia. Para este autor, abordar este fenómeno es una oportunidad para cumplir con la responsabilidad social, disciplinar y empresarial de la psicología organizacional con el fin de mejorar la calidad de vida laboral.

El acoso laboral (*mobbing*), de acuerdo con lo descrito hasta este momento, se entiende como un fenómeno que trata del abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o desde un superior hacia su subordinado, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas (González, 2003; Hirigoyen, 2008). Como se

puede apreciar en esta definición, la violencia laboral implica la estructura y la cultura organizacional, por lo tanto, la responsabilidad que tiene la empresa, en la generación y promoción de la salud ocupacional y la calidad de vida laboral en general.

Aspectos jurídicos

Desde el punto de vista jurídico, en la legislación laboral colombiana, la figura del “*acoso laboral*”, está regulada por la ley 1010 del 2006 que tiene por objeto: “definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”. En el espíritu de esta ley se reconoce que existen diversas formas de acoso, que emanan de las relaciones laborales. En consecuencia, el acoso laboral no surge de las relaciones de subordinación sino también de las relaciones de coordinación.

El artículo segundo de la ley 1010 del 2006 señala que en la legislación colombiana, “se entenderá el acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por su empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. Se da importancia al término persistente y demostrable”. Es decir, debe ser de carácter público (Motta, 2008).

En pocas palabras, en Colombia el acoso laboral es un tema nuevo. Del que se encuentra poca jurisprudencia y escasa doctrina del derecho laboral. Los psicólogos son pioneros en el estudio de este fenómeno y han demostrado que existe una gran diversidad de formas de maltrato en las relaciones laborales que afectan la salud de los trabajadores. El número creciente de casos divulgados, en los medios de comunicación masiva, han puesto de moda un fenómeno que no es nuevo, pero cuya incidencia y crecimiento en los últimos años es alarmante. Por esta razón, es oportuno abrir un espacio académico para reflexionar más ampliamente sobre este asunto.

En términos generales, se puede entender el acoso laboral como todas aquellas conductas reiteradas provenientes de un superior jerárquico, que tienen el único propósito de desacreditar, menoscabar o desconsiderar a un individuo o individuos, ante su grupo social de trabajo. Por supuesto, no hay una definición unánime ni un concepto totalmente terminado, sino más bien aproximaciones para una construcción conceptual en proceso

Construcción social de la violencia laboral

Más allá de la definición clásica, de la agresión como una conducta que ocasiona daño (físico o psicológico) en un organismo, de manera intencional. Es necesario, no olvidar aquellos casos en que la violencia extrema que habitualmente no se identifica como agresión coincide con la violencia institucional, que describen la tortura como un medio para mantener el orden social y defender el sistema de producción dominante.

Ahora bien, si decimos que agresión es aquella acción que ocasiona daño y que es intencional, considerar que una conducta es agresiva no solo significa describir un hecho, sino implica elaborar un juicio de evaluación con unas determinadas consecuencias. En particular, si una conducta es juzgada como agresiva, se comparte la idea de que debe ser castigada. Si la misma conducta es juzgada como justificable, incluso se puede estar de acuerdo en que se debe permitir. Por lo tanto, lo que tiene

consecuencias inmediatas, es el hecho de identificar un comportamiento como agresivo o no agresivo, y el problema no es tanto comprobar que ha sido una acción que ha ocasionado daño como probar su intencionalidad. En esta perspectiva la violencia se reduce a una conducta agresiva.

Sin embargo, hay que tener en cuenta, que los criterios para etiquetar de agresión o violencia un comportamiento no son externos a las personas que los utilizan. En este sentido, los criterios que utiliza por él observados serán diferentes de los que utiliza el agente, y diferentes de los que utiliza el receptor de la agresión. Cada posición construye un relato de la situación y una interpretación de la conducta que no coinciden. En muchos casos no tenemos acceso directo a la situación de agresión, sino que accedemos solo por medio de los relatos de las personas directa o indirectamente implicadas.

La experiencia directa nos hace pensar que no nos cuesta tanto ponernos de acuerdo en qué consideramos un comportamiento agresivo o violento y qué no lo es. Los criterios que utilizamos para “decidir” si un comportamiento lo es o no, son tres: 1) la intención de hacer daño. (No es fácil determinar cuál ha sido la intencionalidad del acto, acción); 2) el daño como hecho real. (Muchas veces el daño no es visible ni es fácil consensuar qué es un daño y qué no lo es); 3) la violación de normas sociales. En síntesis, en una misma situación social o laboral se pueden seguir unas normas y violar otras, de acuerdo con los consensos logrados.

A pesar de este consenso para conceptualizar la violencia, es difícil coincidir a la hora de identificar si un hecho particular es violencia o no, entre otras cosas depende del punto de vista de la persona que etiqueta. El estado de ánimo, el sistema de valores, la empatía con el agresor o con la víctima, etc. son algunos de los muchos factores subjetivos que intervienen en la interpretación del comportamiento humano. Por el momento, es fácilmente comprensible que la conceptualización de la violencia tiene un claro sesgo valorativo. Por definición se presenta como una forma de comportamiento negativo, que tiene que ser reducida o, por lo menos, controlada.

Consecuencias de la violencia psicológica en el contexto laboral

Las consecuencias de la violencia psicológica en el trabajo (acoso hostigamiento, intimidación psicológica) en el trabajo pueden ser de distinta naturaleza y proyectarse sobre ámbitos también muy diferentes, más allá de la empresa. En consecuencia, no solo el trabajador que se convierte en víctima sufre los efectos del acoso, sino que la propia organización, la familia y la sociedad en general se verán afectadas, a corto, mediano o largo plazo (Peralta, 2004).

La violencia psicológica en el trabajo no tiene las mismas consecuencias ni provoca las mismas reacciones en todas las personas, debido fundamentalmente a que las diferencias entre las habilidades, capacidades y recursos de afrontamiento entre ellas pueden ser muy distintas; no obstante, sus consecuencias son devastadoras en la mayor parte de los casos.

Los trabajadores que sufren violencia psicológica en el trabajo pasan por situaciones de ansiedad, es decir por un estado emocional desagradable, caracterizado por la vivencia de temor difuso y por varias sensaciones somáticas activadas por la percepción del riesgo. Se trata de una respuesta adaptativa del organismo ante una amenaza real. En otras palabras, la manera cómo dicho fenómeno afecta la capacidad laboral del trabajador, disminuyendo considerablemente su eficiencia,

deteriorando su salud física y mental se traduce en un incremento del deterioro psicológico de los empleados afectados por el acoso laboral (Piñuel, 2001).

Para Hirigoyen (2008), entre las consecuencias específicas de los trabajadores/as sometidos a acoso, aparecen en un principio síntomas muy cercanos al estrés, que se materializan en forma de cansancio, problemas de sueño, migrañas, desarreglos digestivos, etc. También, pueden darse casos en los que en la víctima aparezcan ideas suicidas, las cuales en situaciones extremas pueden ser puestas en práctica. De hecho, no se tienen datos fehacientes de en qué porcentaje de suicidios han intervenido situaciones de *mobbing* sufridas por las víctimas.

A nivel social, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad junto con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor y deseos de venganza sobre el/los agresores.

Si consideramos las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo una forma característica de estrés en el plano del desorden de la conducta, la enorme presión emocional y psicológica hace que estas personas, ante la imposibilidad de modificar el estresor, busquen como válvula de escape adicciones diversas así como consumo de analgésicos, estimulantes, etc. Investigaciones realizadas señalan la vinculación entre las actividades laborales o profesionales y esas adicciones, depresiones e incluso conductas suicidas (Luna, 2003).

Conclusiones

En primer lugar, la violencia psicológica en el trabajo puede tener como origen, en última instancia, el uso extralimitado del poder legítimo de dirección que posee la autoridad administrativa y no el uso de la fuerza física. Por lo tanto, no es el poder ni las relaciones que de este se derivan sino el empleo del poder lo que produce la violencia laboral. En este sentido, la diferencia entre violencia y poder, en sus manifestaciones en el lugar de trabajo está en ese “uso del poder” cuando se hace de forma organizada, controlada, de acuerdo con los reglamentos y la ley, y no de manera arbitraria, excesiva y extralimitada.

En segundo lugar, la violencia psicológica en el trabajo presenta una gran variedad de formas de expresión, que de acuerdo con los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo –OIT– se refieren particularmente a las coacciones y el acoso psicológico. Para otros autores, la violencia laboral está más relacionada con el maltrato, las humillaciones, el hostigamiento, para analizar este tema del cotidiano del mundo actual.

En tercer lugar, en las condiciones actuales de trabajo asalariado (empleo), entendidas estas como el conjunto de características psicológicas, sociales, económicas, jurídicas, tecnológicas, etc. en el marco de las cuales se desarrolla la actividad laboral. Emergen nuevas experiencias de trabajo y sobre nuevas formas de relacionamiento laborales, que influyen, decisivamente sobre la vida cotidiana de las personas trabajadoras y sobre la dinámica organizacional. Por esta razón, cualquier estudio que se haga sobre la inserción al “nuevo”, “dinámico” y “cambiante” mercado laboral debe considerar las transformaciones acaecidas en la sociedad en general y en los sistemas de producción en particular.

Finalmente, la violencia o el acoso laboral (*mobbing*), es apenas una de las manifestaciones actuales de los efectos de las nuevas condiciones de trabajo, sobre la salud mental de los trabajadores. En

última instancia, este es el escenario propio de un mercado laboral que desplaza a las personas entre la precariedad laboral y la exclusión social, articulando esta situación al estudio de los riesgos psicosociales del trabajo en el mundo actual.

Referencias bibliográficas

- Guevara, L. (2010). Aproximación al estudio de la violencia psicológica en el trabajo, *Criterio jurídico Garantista*, (2), 2, 170-177.
- Giraldo, J. (2005), Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas*, (1), 2, 205-216.
- González, J. F. (2003). *Mobbing: acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Promolibro.
- Hirigoyen, M. F. (2008). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Buenos Aires: Paidós.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological terror at workplace. *Violence and Victims*, Springer, New York, (4), 2.
- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Secretaria de Salud Laboral: Madrid.
- Peralta. M. C. (2004). El acoso laboral-*Mobbing*- perspectiva psicológica, *Revista de estudios Sociales*, 18, 111-122.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso laboral*. Barcelona: Sal terra.
- Sáenz, P. (2014). Violencia laboral. Entrevista realizada por el equipo de comunicaciones de SADOP. *LA TIZA*, agosto.
- Uribe Prado, J. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo: mobbing*, México: Manual Moderno.