

# mobbing

en México:  
**¿Qué hacer?**



CARLOS RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ

Hoy se ha logrado que la violencia laboral sea reconocida en las leyes y normas mexicanas. Hace falta extender la concientización en las empresas, para crear ambientes laborales seguros, sanos y tolerantes.

**E**n 2010 encontré en internet algunos conceptos que llamaron profundamente mi atención: «Acoso psicológico laboral», «Psicoterror laboral» y «*mobbing*». Al leer las conductas y consecuencias me quedé completamente impactado. Las tres denominaciones eran sinónimos: eran solo tres nombres para la misma enfermedad social.

Leyendo, encontré que yo había vivido estas conductas como parte de una forma de vida laboral totalmente normalizada, en lugares donde era común defenderse y atacar a otros grupos, con el fin de sobrevivir, obtener más poder o no perder el adquirido. No todas las personas tienen la fortaleza para sobrevivir estas conductas y literalmente se van quedando en el camino.

Para mi sorpresa, en la lectura también encontré que el *mobbing*, entre muchos otros daños graves, podría ocasionar casos terribles de suicidios. Otro hallazgo fue que en México no teníamos conocimiento sobre esta enfermedad social, y había poco o nada de información. Sin embargo hay muchas páginas de información de países de Europa y Latinoamérica. El *Mobbing* fue el resultado de un estudio y análisis realizado en los 80 por el psicólogo sueco Heinz Leymann.



Pues bien, no pude darme la vuelta y olvidar lo que había encontrado de forma accidental y me di a la tarea de investigar. Viajé a España, en donde había mucha actividad e información sobre el *mobbing*, y por supuesto los esfuerzos que se estaban realizando en ese entonces para combatirlo.

Después de tener toda la información sobre esta enfermedad laboral decidí formar en 2011 la Asociación Mexicana Contra el Mobbing A.C., para darlo a conocer a empresas y colaboradores. De esta forma encontré que era muy difícil comunicar no solo a las empresas sino a las personas estas conductas tan normalizadas en nuestra cultura. Por esta razón, con el apoyo del conocido actor y gran amigo Mauricio Ochmann creamos un cortometraje sobre el mobbing y otras formas de violencia denominado *Yo no fui*; apoyé la realización de un caso del mismo nombre, el cual ha sido presentado desde 2012 ante cientos de empresarios en IPADE Business School, y posteriormente en cámaras, asociaciones y al interior de las propias empresas, ante miles de colaboradores de todo tipo de industrias, comercio y servicios.

Los primeros años fueron muy difíciles y ninguna empresa estaba interesada en conocer sobre estas conductas de violencia, con excepción de una transnacional muy conocida, que me dio un espacio en un foro interno de Recursos Humanos... con la única condición de no mencionar la palabra mobbing.

Actualmente, soy consultor de muchas empresas, tanto grandes como Pymes, y ellos nos han abierto las puertas para ayudarlos a crear las bases para ser una empresa con trabajadores felices o al menos no infelices. Hoy tengo el gusto de contar que ya existen leyes sobre el acoso laboral, que contemplan la rescisión de contrato del acosador o acosadora y la NOM-035-STPS-2018, que obliga a las empresas a realizar evaluaciones de riesgos psicosociales, en donde se encuentra incluida la violencia, así como las intervenciones necesarias para prevenirla, detectarla y atenderla.

#### **¿QUÉ ES MOBING, Y CUÁLES SON SUS DAÑOS?**

El mobbing procede del verbo inglés *to mob*: regañar, atacar, maltratar, asediar, y son conductas

**La envidia es una de las principales causas del mobbing, generalmente por el temor al talento del otro, debido a que el acosador considera necesario deshacerse de la persona por la que se siente amenazado.**



del acosador consistentes en actitudes, palabras, miradas, gestos que se producen de manera intencionada y con el objetivo de humillar y destrozarse psicológicamente a la persona elegida como blanco de acoso; teniendo como último objetivo que ésta sea eliminada de la organización o al menos lograr aislarla y marginarla.

Las acciones constitutivas del acoso se producen de manera constante y repetitiva (al menos una vez a la semana) y durante un periodo prolongado de tiempo. Anteriormente se creía que debería de ser por un periodo mínimo de 6 meses, afortunadamente ha evolucionado.

Las herramientas para ejecutar el mobbing son manipulación, engaño, mentira, chisme, intriga, humillación, descalificación, así como ignorar y difamar. Cualquier persona puede ser acosada, y pueden ser lo mismo personas competentes, eficientes y brillantes que aquellas que no se someten o son independientes; o bien personas con problemas para relacionarse:

# Las herramientas para ejecutar el *mobbing* son manipulación, engaño, mentira, chisme, intriga, humillación, descalificación, así como ignorar y difamar.

tímidas, introvertidas, inseguras. Igualmente, aquellos que son diferentes por edad, cultura, género, apariencia física, nivel socioeconómico, raza o nacionalidad

En mi experiencia, la envidia es una de las principales causas del *mobbing*, generalmente por el temor al talento del otro, debido a que el acosador considera necesario deshacerse de la persona por la que se siente amenazado. También se le denomina acoso psicológico o moral en el trabajo, *bullying* o psicoterror laboral en España, acoso psicológico laboral y hostigamiento laboral en otros marcos legales, y puede combinarse con otras formas de violencia que afectan considerablemente a las personas y a las organizaciones, como la discriminación, el *burnout* y el acoso sexual.

La violencia laboral afecta la confianza, la productividad, el clima laboral, el desarrollo humano y profesional, la comunicación y el trabajo en equipo. El daño que produce en las personas que son blanco de acoso es terrible, no solo para la víctima sino para su entorno:

empresa, familia, compañeros y amigos. En lo personal, puede producir estrés crónico, insomnio, tristeza, fatiga crónica, ansiedad y angustia, depresión, sentimientos de culpa, inseguridad, frustración, afectación de la salud y suicidio.

## ¿CÓMO COMBATIRLO?

La enfermedad social llamada *mobbing* entra en las organizaciones como la humedad, y cuando nos damos cuenta el daño ya está hecho. Por medio de nuestro «Programa de Armonía Laboral» trabajamos para hacer visibles las conductas a todos los niveles, para que sean reconocidas cuando se vean o se vivan. En el caso de los líderes, el objetivo es evitar estas conductas en sí mismos, así como identificarlas en la gente a su cargo. La mayor responsabilidad, sin restarle la de las demás, es del área de Capital Humano, que no sólo debe prevenir y detectar, sino también difundir la importancia de la tolerancia, la no violencia y la dignidad humana.

La idea es mostrarles el camino para lograr organizaciones libres de violencia, productivas y con bases firmes para la felicidad. No creo que una organización que no reconoce la violencia pueda tener espacio para la felicidad.

A lo largo de este esfuerzo nos hemos encontrado con el temor de las organizaciones de impartir pláticas y capacitaciones sobre violencia

laboral. Siempre hemos comprendido este temor. Sin embargo en nuestra experiencia, comunicar de forma estratégica y adecuada corresponsabiliza a todos los integrantes de la organización y compromete a todos a evitarlas y a vivir los valores organizacionales.

Para que los valores adquieran un significado único para cada empresa, es necesario trabajar con las conductas observables de los mismos, congruentes con sus propias necesidades y creencias, previa reflexión, análisis y estudio. Comprender estos valores, sus conductas y las virtudes de vivirlos, permite alinear los objetivos, las creencias y las diferencias, enriqueciendo con estas el clima y cultura de la organización.

Los valores organizacionales, habiendo definido debidamente las conductas observables, son una herramienta que permite con cierta facilidad comunicar y medir la conducta de los colaboradores. Ello con el fin de crear una cultura centrada en las personas, en donde se les evalúe y reconozca por sus actos y no solo por sus resultados.

Sin las herramientas adecuadas, aún sin desearlo, creamos un «vivero» en donde facilitamos la supervivencia del acosador o acosadora, creando el ecosistema ideal incluso no sólo para que subsista sino para que se propague. </>



\*Si deseas profundizar en el tema, te invitamos a consultar una entrevista con el autor en el siguiente link: <https://www.istmo.mx/2010/07/07/mobbing-acoso-laboral/>



El autor es presidente fundador de la Asociación Mexicana contra el Mobbing A.C.