

COMUNICACIÓN INTERNA y MOBBING

Lic. Magela Misurraco

“La vida es muy peligrosa. No por las personas que hacen el mal, sino por las que se sientan a ver lo que pasa”.

Albert Einstein

Orígenes del Término “*mobbing*”

- Proviene de etología, ciencia que estudia el comportamiento de los animales.
- Alude a la unión de un grupo de individuos que se siente amenazado por otro del mismo grupo.
- La etología estudió las estrategias de aislamiento y agresión destinadas al derrumbe de ese individuo
- La traducción de mobbing es “acosar; hostigar”

Mobbing laboral

Aplicado al mundo
laboral, el profesor
alemán Hanz
Leymann se refirió al
mobbing como:

"Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Redes de Comunicación

- El principal vehículo para el hostigamiento y la humillación es la comunicación.
- Intención deliberada de obstruir y alterar los medios de comunicación interna para el objetivo final que es el derrumbe psicológico de la víctima

Formas conocidas de mobbing

- Acoso sexual, sexuado; sexista
- El *mobbing* no es una “moda” Existió siempre. Ahora el tema es objeto de interés
- Esclavitud, trabajo infantil, empleadas domésticas

Uso de la comunicación con fines destructivos

Tres Primeras Fases del Mobbing:

- 1) Seducción
- 2) Conflicto
- 3) Hostigamiento - Humillación

Discurso del Acosador

- Verbal y no verbal
- Complicidad del grupo (seducción – temor)
- Argumentos para justificar psicoterror
- Derrumbe emocional de la víctima

Discurso del Acosador

- Comunicaciones hostiles sistemáticas
- Burlas, mensajes contradictorios
- Manipulación del lenguaje
- Indiferencia, ninguneo, hacer el vacío

Discurso del Acosador

- Órdenes inútiles
- Acuso a la víctima: “inútil, incapaz, no apta” Causa – efecto
- Tareas por debajo del nivel de calificación
- Promoción de rumores
- Alusiones ofensivas a la vida íntima de la víctima
- No dar lugar a la opinión del acosado

Discurso del Acosador

- Mensajes ambiguos
- Arranques de ira “injustificados”
- En ciertos casos, masculinos, “invitar” a pelear afuera

Discurso del Acosador

- Promoción de la delación
- Uso de un miembro del grupo canal de comunicación humano que trasiega información: “lleva y trae” (cómplice)
- Uso de info de la víctima en su contra

Discurso del Acosador

- Mensajes injuriosos, lenguaje soez
- Amenazas hacia víctima y seres queridos
- Distorsión de la información

Discurso del Acosador

- Ejemplo de las piedras para aniquilar necesidad de logro
- Aislarlo de reuniones con participación imprescindible
- Tareas propias a otro integrante del grupo

Discurso del Acosador

- Creación de mensajes (comunicados) dirigidos hacia el aislamiento
- Dejarlo fuera de celebraciones de la empresa
- Información falsa

Discurso del Acosador

- Contactos laborales fuera de horario de trabajo (teléfono, celular, sms...) Urgencia
- Negar acciones
- Generación de rumores

Discurso del Acosador

- Violación de correspondencia
- Invasión – cambio lugar de trabajo
- Golpes bajos y altos

Discurso del Acosador

- Estigmatización (locura, inestabilidad, causa - efecto)
- Seducción (acosador) Desconcierto (víctima)
- Roles bueno – malo en el mismo acosador

Perfil del acosador /a

- **Miedos y ansiedades básicas**
- **Se siente amenazado (talento, nivel de formación del acosado; alegría)**
- **Envidia**
- **Frustración**

Perfil del Acosador

- Ambigüedad
- Factores inconscientes
- Acciones deliberadas (conscientes)
- Proyección de lo propio en el otro

Perfil de la empresa

- Familiar (límites imprecisos familia – empresa)
- Canales de comunicación obstruidos
- Desviación de objetivos

Perfil de la víctima

- Credibilidad en fase de seducción
- Confusión en fase de conflicto
- Desconcierto en fase de acoso

Consecuencias en la víctima

- Terror
- Conducta errática
- Dudas acerca de sí misma

Consecuencias en la víctima

- Desestabilización emocional
- Vergüenza
- Pensamientos de muerte
- Incidencias familiares y sociales

Consecuencias en la víctima

- Culpa
- Impotencia
- Inhibición en la capacidad de reacción

Consecuencias en la víctima

- Autovictimización
- Descarga entorno inmediato
- Paranoia
- Ideación suicida /IAE/ Consumación

Estadísticas sugestivas

- En Uruguay cada 3 días se producen 2 suicidios.
- Se nos dice “la Suecia de América”.
- La mayor parte se consume los domingos
- Primera hipótesis: La gente no está pasando bien en su trabajo, que es parte estructural de su vida

Estadísticas sugestivas

- 1 de cada 3 uruguayos consume psicofármacos.
- Las patologías vinculadas al sufrimiento psíquico como ansiedad, estrés; depresión no son consideradas como causal para ausentarse del trabajo

Destrato generalizado

- La construcción social del trabajo no se asocia al disfrute.
- La propia etimología del término alude a “tortura”
- Existen en la sociedad pocos espacios de buen trato

DESAMPARO

- Las víctimas de *mobbing* están solas
- El mobbing como figura legal no se ha instituido
- Es difícil de probar
- Los testigos son los propios compañeros de trabajo que, por complicidad, complacencia y temor, no van a declarar a favor de la víctima

CONCLUSIÓN

El mobbing es una práctica generalizada

Ninguna situación que atente contra la salud, la dignidad y la condición humana puede aceptarse.

Silencio es complicidad