

La UPRL informa

Comportamientos de acoso psicológico en el trabajo



¿Qué se entiende por comportamientos violentos desde el punto de vista psicológico?

Existen determinados tipos de acciones que podrían incidir sobre el equilibrio psíquico de determinadas personas -en función de sus diferencias individuales o vulnerabilidad- en tanto que no ejercerían ningún tipo de efecto sobre otras. Estas conductas se pueden clasificar en:

- **Acciones sobre la información** proporcionada a las personas empleadas: las correspondientes a la ambigüedad de rol, en la que no se le especifican claramente sus funciones y responsabilidades, amenazas, datos erróneos o indicaciones incorrectas sobre la metodología de trabajo, limitando la comunicación a críticas que minimizan los aciertos y maximizan los errores, etc.
- **Acciones sobre el contacto social**, que acostumbra a restringirse al máximo o a manifestar claramente diferencias de trato respecto de otras personas empleadas: rechazo no justificado de solicitudes de formación, promoción, etc., impedimento de la comunicación tanto personal como a distancia (telefónica, informática, etc.), aislamiento físico, ninguneo o acción de ignorar la presencia de una persona, sus opiniones, etc., llegando incluso al empleo de la violencia verbal.
- **Acciones sobre la reputación**, mediante comentarios que ridiculicen su aspecto físico, creencias, uso de mofas en público en su presencia o ausencia, humillación privada o en público (generalmente colegas, subordinados o superiores), sarcasmos, críticas a sus convicciones personales, religiosas, estilo de vida, intentando dañar su dignidad, etc. El acoso sexual, o los comentarios sobre las conductas de índole sexual podrían incluirse aquí como medio para dañar la reputación personal.
- **Acciones sobre las tareas**, en las que se encargarían trabajos cuyo volumen o cantidad excediera o estuviera muy por debajo del rango considerado como normal o habitual para una tipología de puesto dado, buscando la humillación personal y pública de la persona, excesiva presión para aumentar la productividad; también se han observado acciones sobre la calidad del trabajo, encargando tareas sin sentido o innecesarias; otro fenómeno destacable es el denominado shunting en lengua inglesa, en la que se encargan tareas no

La UPRL informa

equivalentes a la cualificación, como son las que requieren una cualificación profesional por debajo de la que posee la persona acosada; también pueden encargarse tareas para las que la persona no tiene ningún tipo de cualificación, o generando un conflicto de rol, en el que se solicitan tareas o partes de tareas contradictorias, o en contra de sus convicciones personales, etc. La monitorización excesiva del trabajo, generando persistentes e injustificadas críticas.

- **Acciones sobre la salud** que se manifiestan en la generación de rumores sobre sus actitudes, comentarios sobre su aspecto físico, inventando o falseando determinadas costumbres que podrían ser perjudiciales para su salud o la de las personas a su alrededor, agresiones, encomendar determinadas tareas que supongan algún posible peligro para su salud, etc.



En un proceso de acoso se acostumbran a observar diversas de estas acciones, en función de la vulnerabilidad que sobre la misma víctima o sobre su entorno inmediato puedan ejercer. También parece depender de la facilidad que el/los acosadores tengan para manipularlas. La noción de agresividad es compleja y debe contextualizarse en función de las normas y expectativas que

prevalecen en una situación social-laboral determinada. La identificación de intencionalidad también reviste un alto grado de subjetividad, además de la posible y probable réplica que ambas partes pueden generar y que contribuirá a confundir los roles de persona acosada y acosadora.

Por otra parte, el uso de este tipo de comportamientos puede ser de forma abierta o encubierta; en la primera quien arremete no intenta ocultar su identidad o acciones a la persona objetivo del acoso; en la segunda, mucho más sutil y dañina, considerando también la ulterior dificultad probatoria, los efectos pueden ser mucho más perjudiciales al no apercebirse la víctima del proceso de lo que está siendo objeto, hasta que ya se manifiesta la sintomatología psicológica, incluyendo en esta la vertiente autoinculporatoria.