

Mobbing: Manifestaciones corporales al vivir un proceso de acoso laboral

Rocío Fuentes Valdivieso*

* Profesora Investigadora de la Sección de Posgrado e Investigación, del programa de Posgrado de la Maestría en Bioética de la Escuela Superior de Medicina del Instituto Politécnico Nacional.

RESUMEN

Introducción. Este trabajo da cuenta de los movimientos corporales y las manifestaciones físicas que viven las personas que atraviesan por un proceso de acoso psicológico laboral o mobbing. Se trata de mostrar que los movimientos corporales están acompañados de discursos que difícilmente pueden ser detectados por el acosado y por el mismo acosador en un primer momento, es a través de un periodo de tiempo cuando las personas que viven este acoso manifiestan su desacuerdo y entienden las intenciones del acosador.

Objetivo. Explicar que el mobbing o acoso psicológico laboral se ha convertido en un problema social en aumento y debemos estar informados sobre sus características para prevenirlo.

Material y métodos. Se aplicaron encuestas rápidas con preguntas cerradas y abiertas. Se tomaron ocho estudios de caso como los más representativos, para analizarlos con mayor detenimiento.

Resultados. Las encuestas y los ocho estudios de caso que se aplicaron a hombres y mujeres mostraron una variedad de experiencias vividas por acoso psicológico laboral en diferentes contextos laborales. La información en torno al tema tiende a disminuir el malestar en las personas que son víctimas de acoso.

Conclusión. Los datos obtenidos de las cien encuestas rápidas mostraron que el acoso psicológico laboral se vive de manera diferente por edad y género. Sin embargo, las mujeres son las más susceptibles a vivirlo. Los comportamientos erotomaníacos no sólo lo desarrollan las mujeres sino también los hombres y están encubiertos de aspectos culturales que los hacen parecer más cotidianos que violentos.

Palabras clave: Acoso, movimientos corporales, odio, erotomanía.

Mobbing: Corporal manifestations on having lived through a process of labor harassment

ABSTRACT

Introduction. This work gives to account of the corporal movements and the physical manifestations that live the people who cross by a labor process of harassment psychological or mobbing. It is to show that the corporal movements are accompanied of speeches that hardly can be detected by the harassed one and the same pursuer at a first moment, is through a period of time when the people which they live this harassment show their disagreement and understand the intentions of the pursuer.

Objective. Explaining that mobbing of harassment, psychological labor has become a social problem in increase and we must be informed on its characteristics to prevent it.

Material and methods. Fast surveys with closed and wide-ranging questions were applied Eight studies of cases were taken like most representatives to analyze them with thoroughly.

Results. The surveys and the eight studies of case that were applied to men and women showed a variety of experiences lived by harassment psychological labor in different working contexts. The information about tends to diminish the malaise in the people who are victims of harassment.

Conclusion. The collected data of the one hundred fast surveys showed that the harassment psychological labor lives on different way by age and gender. Nevertheless, the women are most susceptible to live it. The erotomaniac behaviors not only develop to the women but also the men to it and, they are concealed of cultural aspects make that them seem the more daily than violent.

Key words: Harassment, corporal movements, hatred, erotomania.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este trabajo es explicar que el mobbing o acoso psicológico laboral adquiere dimensiones complejas y particulares en los espacios laborales y en la vida cotidiana. Se trata de mostrar que el mobbing se conforma de una serie de movimientos y expresiones corporales que se manifiestan tanto en el acoso como en el acosador. Nos proponemos explicar que los movimientos corporales están acompañados de discursos que difícilmente pueden ser detectados por el acosado o por el mismo acosador en un primer momento.

Las preguntas que pretendemos responder con este trabajo son las siguientes: ¿Existe un lenguaje corporal al vivir el proceso de mobbing? ¿Cómo se presentan los movimientos corporales y con qué discursos se relacionan?

Este trabajo está sostenido por varias entrevistas e historias de vida aplicados a diversos grupos de personas por edad y género, lo que nos ha permitido una aproximación al reconocimiento de las diferentes manifestaciones de violencia que se han vivido en las últimas décadas en México y en ambientes laborales específicos como empresas e instituciones. Las historias de vida y cada uno de los casos que hemos manejado nos permiten aseverar que el mobbing es un tipo de violencia que ha estado presente a lo largo del tiempo y adquiere características particulares en un momento histórico concreto. No tratamos de hacer una historia de las violencias, sino más bien, entender las manifestaciones del acoso psicológico laboral como un tipo de violencia que se ha hecho visible en las últimas décadas. En otros trabajos hemos abordado las violencias cotidianas y las pautas culturales del mobbing, (Fuentes Valdivieso y Lara Méndez; 2006b), aquí nos interesa rescatar los movimientos corporales y los discursos que se expresan en los procesos de agresión, algunas veces difíciles de entender e identificar.

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 del trabajo de origen sueco, estudió este proceso en varios grupos laborales, durante una década y lo denominó "psicoterror". Hemos retomado el concepto de mobbing y el de acoso psicológico laboral para estudiar los procesos violentos subjetivos que no son identificados inmediatamente.

Consideramos que la investigación científica que aborde el tema del acoso psicológico laboral no debe estar dirigida necesariamente desde la psicología y la psiquiatría, sino también desde otras disciplinas científicas que nos permitan entender que los fenó-

menos que se presentan en los ambientes laborales no son individuales, sino que suelen masificarse porque están socialmente organizados. Esto es que el acoso psicológico laboral está sostenido por discursos de odio, amor y descalificaciones hacia una persona o grupo. Los comportamientos y conductas de los agresores suelen ser obsesivas y agresivas, cargadas de un profundo sufrimiento por no ser como el otro o los otros. Algunos agresores sienten un profundo placer al ejercer su agresión sobre alguna persona o grupo de personas, pues de esta manera se sienten reconocidos, aceptados y amados. Los comportamientos que se manifiestan en el proceso del acoso psicológico laboral se encuentran entre las fronteras de lo psíquico y lo cultural. La psiquiatría puede ayudar a entender los comportamientos de los individuos, pero hay otros comportamientos que no necesariamente pueden ser explicados desde la psiquiatría, como por ejemplo los aspectos subjetivos que están en relación con el imaginario, lo simbólico y lo objetivo que comprende la cultura. Así retomamos a Reygadas para señalar que:

"La cultura no sólo se aprende y se recrea con las escuelas, los medios de comunicación, las fiestas, las prácticas religiosas o cualquier otro proceso u organismo especializado en la producción simbólica, también desde el trabajo se configuran sistemas de significados".¹

RECORDANDO QUÉ ES EL MOBBING

Por mobbing hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva: comportamientos, palabras, actos y toda una gama de lenguaje que atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo (el acosado), creando paralelamente un ambiente de trabajo tenso, desagradable, de baja productividad.²

El mobbing o acoso psicológico laboral es una situación que está creciendo, pues no sólo se da de manera vertical en las empresas, es decir, del jefe hacia los empleados sino que cada vez es más frecuente el mobbing horizontal, esto es de colega a colega. Esto tiene relación con las competencias que se mantienen en los ambientes laborales y las rivalidades que se entrelazan en la vida cotidiana. Aunado a lo anterior, en las últimas décadas se ha incrementado el número de personas con mayor preparación académica; sin embargo, éstas tienen muy pocas posibilidades de ascender, o simplemente, de conseguir plaza laborales duraderas.* Se han multiplicado

* En México, en el primer semestre del 2007, se generaron 44,411 nuevos puestos de trabajo, lo que implicó 2,961 plazas por día y de ellas más de la mitad fueron temporales, revelan datos de la Secretaría del Trabajo y el IMSS. Fuente: <http://mx.invertia.com> fecha: 29/08/07.

do los trabajos temporales o de corto plazo, que cada vez son más inciertos, características del nuevo capitalismo,³ lo que contribuye a que en el lugar de trabajo se vaya gestando un ambiente hostil, donde sobrevive no el más inteligente o sobresaliente en términos académicos y productivos, sino el que mejor se desempeñe en estos ambientes.

No obstante, no se trata de generalizar y afirmar que todas las personas que destacan se encuentran en las situaciones anteriormente descritas; sin embargo, nos llama la atención que ha salido a la luz pública, manifestaciones de conductas agresivas en ambientes laborales que se relacionan con estas causas.

El proceso que acompaña al acoso psicológico laboral está interconectado con el lenguaje y la cultura como manifestación de ideas, creencias, sentimientos que se reproducen y recrean cotidianamente. Los movimientos corporales son parte del lenguaje que se manifiesta a través de las miradas, los gestos amables y agresivos, las aproximaciones corporales entre las personas y cualquier acercamiento y movimiento corporal; también los discursos amorosos, halagadores y felicitaciones en público.

Para los fines de este trabajo entendemos por manifestación corporal, el movimiento del cuerpo y la expresión del mismo, hecho que se manifiesta a través de gestos que transmiten y comunican la idea de algo, es decir, la significación. Geertz⁴ señala que un guiño del ojo puede tener varios significados culturales. La mirada fija y retadora, puede ser interpretada de varias maneras en grupos y culturas específicas. Así los silencios, bajar la cabeza, el movimiento de las manos, la sonrisa irónica, el recorrido de la mirada por todo el cuerpo de un individuo nos dice algo o bien comunica algo. Roberto Varela ha señalado: "la necesidad de no confundir la cultura y el comportamiento, aunque se encuentre indisolublemente ligados: una cosa son las conductas y otra los significados que se encuentran asociados con ella".¹ Consideramos que las conductas son parte de las expresiones culturales. Por ello, hemos reiterado que el acoso psicológico laboral tiene bases en las conductas, los comportamientos y se reflejan en las emociones que se entrelazan en los ambientes laborales, por tal razón la antropología es una disciplina necesaria para el estudio de estos fenómenos.

Por otra parte, hay respuestas corporales más complejas como por ejemplo la somatización de la presión que se ejerce con el mobbing: la inmunodepresión, la falta de ánimo, las crisis existenciales,

trastornos conversivos, la apatía sexual y así sucesivamente. La somatización de los problemas cotidianos también son parte de los efectos del acoso psicológico laboral, que se presentan acompañadas de enfermedades virales como gripes y otras, como crisis nerviosas que en términos médicos se llaman trastornos conversivos, es decir, la pérdida motora o sensitiva de movimientos corporales bruscos y que asemeja una enfermedad neurológica, aunque la exploración médica no coincide con una enfermedad conocida y aparece tras un desencadenante psicológico claro, como por ejemplo, un cuadro depresivo ocurrido por un accidente, por una situación de desempleo o cualquier otro acto violento que altera la vida de un individuo.

*Los síntomas frecuentes son: parálisis, afonía, ceguera, alteraciones de la marcha, anestesia, etc. Los síntomas que producen inconscientemente y son modificables por la sugestión. Puede existir si-copatología previa y en general, una vez descartada una causa orgánica, es aconsejable la atención sico-terapeútica o siquiátrica (DSM-IV).***

A través del lenguaje corporal se pueden comunicar los sentimientos y las emociones; aspectos desagradables y aceptación y negación de los lugares en los que se encuentran los individuos como los ambientes laborales.⁵ Los movimientos corporales pueden ser interpretados de manera distinta de acuerdo a la cultura de cada uno de los individuos y más aún, en ambientes laborales diversos.⁶ Hemos ubicado algunos movimientos corporales, como miradas fijas, acercamientos entre el acosado y el acosador que aparecen de manera persistente en las conductas de los individuos que viven mobbing; como lo mostraremos en los siguientes casos: Guadalupe, una mujer de 32 años, trabajaba en una empresa de seguridad y vigilancia monitoreada desde hace seis años. Su carrera había sido brillante y le reconocían su trabajo haciendo reconocimientos en público al otorgarle diplomas por su excelente desempeño y productividad hasta que el director de su área fue sustituido por su nueva jefa. Entonces comenzaron los problemas.

"Desde que llegó, mi jefa y yo empezamos a tener muchas diferencias. Su forma de trabajar era muy distinta a la mía y enseguida noté un rechazo hacia mi persona que iba más allá de lo profesional. Poco a poco fue quitándome responsabilidades y a relegarme a tareas humillantes. De estar dirigiendo conferencias y llamadas telefónicas con altos funcionarios, pasé a ser la persona que le enviaba los faxes y

** Véase: El DSM-IV es la cuarta edición del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales de la American Psychiatric Association. Se trata de una clasificación de los trastornos mentales con el propósito de proporcionar descripciones claras de las categorías diagnósticas, con el fin de que los clínicos y los investigadores puedan diagnosticar, estudiar e intercambiar información y tratar los distintos trastornos. Disponible: en http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_diagn%.

le llevaba el café por las mañanas y cambiaba sus citas, poco a poco me convertí en su secretaria. Cuando mi jefa me daba órdenes ni siquiera me miraba, sólo me ordenaba con un tono de voz que me parecía despectivo, varias veces no me contestaba el saludo, me hacía sentir como si le estorbara" (Guadalupe, 23 de abril del 2006).

Guadalupe llegó a otra fase de los malestares: Comenzaron a aislarla de sus compañeros de trabajo. Al parecer el hecho que le hablara, corrían el riesgo de ser igualmente maltratados o despreciados por otros compañeros y jefes. Así pasaron dos años y medio. Las relaciones entre Guadalupe y su jefa no mejoraron. La marginación que vivía Guadalupe la convirtió en una persona callada y con la mirada baja. No podía sostener la mirada con alguno de los jefes. Todo lo hacía mal y consideraba que no la despedía sólo por agradecimiento a los buenos rendimientos que la había otorgado a la empresa en otros momentos.

"De pronto me vi con casi 35 años, completamente fracasada, deprimida y sin rumbo. Llegué a creer que no servía para nada y que me merecía todo lo que me estaba ocurriendo por inepta y poco eficiente. Sentí como nunca la soledad en mi vida, porque ni pareja tenía, tampoco me había titulado de la licenciatura en administración, pues, siempre me dediqué a trabajar y en ese momento sentí que no valía nada. Caminaba agachada para que nadie me viera, apenas estoy tratando de recuperarme" (Guadalupe, 23 abril del 2006).

El objetivo del acoso psicológico laboral es invalidar a la otra persona, aislarla del resto, hacerla sentir culpable de lo que está ocurriendo y que disminuya su autoestima. Por lo general, algunas veces quienes lo padecen son personas brillantes, trabajadoras, talentosas y eficaces. Sin embargo, no todas las personas maltratadas son brillantes, buenas y los otros son malos, sino que debemos entender que las conductas humanas y las relaciones de poder que se dirigen a alguna persona o a un grupo están sostenidas por un conjunto de aspectos subjetivos que son construidos socialmente como por ejemplo: los cuerpos, el género, la edad, la participación política o la postura ideológica de un individuo o un grupo de personas, así como la identidad étnica. Los acosadores también algunas veces son brillantes, amables, encantadores (as) en contextos favorables, pero otras veces son considerablemente agresivos y absurdos si el ambiente laboral les permite manifestar sus sentimientos. Otros (as) más, venden una imagen con un fuerte compromiso social, aunque tengan una práctica contraria a su discurso.

El caso de Guadalupe nos muestra la complejidad que adquiere el mobbing y es claro que no tiene preferencia por los géneros, es indistinto; sin em-

bargo debemos reconocer que las depositarias de las violencias suelen ser en mayor medida las mujeres. (Fuentes, Valdivieso y Lara Méndez; 2006).⁷ El acoso psicológico laboral se refiere tanto a las acciones que se realiza para generar miedo en un trabajador como a las enfermedades psicológicas que se producen en él. De esta forma la depresión, la ansiedad, el estrés y la codependencia son algunos síntomas que las víctimas desarrollan. El siguiente caso confirma lo que aseveramos en este trabajo:

"Recuerdo que llegó un momento en el que me daba pánico ir a trabajar, hasta que un día no pude presentarme en la oficina. El médico me diagnosticó una depresión severa que me impedía trabajar. Pero tampoco podía dejar de hacerlo porque era mi único ingreso. Un día camino al trabajo, me empujaron en el metro y yo respondí con golpes y gritos pero ya no sabía a quien golpeaba. Llegó la policía y trataron de tranquilizarme, pero yo no dejaba de gritar. Me llevaron a la Cruz Roja y me diagnosticaron estrés. Yo no quería ir a trabajar porque en la oficina se burlaban de mí, sobre todo de mi cuerpo. Tengo sobrepeso y estoy ancha de las caderas, y aparte me dejaban cada vez más trabajo, mientras que a otros compañeros también, arquitectos como yo, les daba todas las facilidades para salir a una hora fija. Ya renuncié y ahora me estoy recuperando acudiendo a terapia y tomando antidepresivos." (Linda, 29 de junio de 2007).

La desinformación en torno al problema hace que las personas que viven mobbing desconozcan el origen de los malestares e incomodidades que viven en su ambiente laboral. Es apenas en los últimos años que se está dando cuenta de este fenómeno violento, podemos decir que un gran número de personas entrevistadas dicen desconocer el problema y también no saben cómo manejarlo legal y administrativamente en el campo laboral.

ODIO, EROTOMANÍA Y ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL

El acoso psicológico laboral obedece a relaciones de poder en los ambientes laborales. Eric Wolf⁸ ha mostrado cómo a través de la historia se han significado grupos sociales poderosos que hicieron notar y darle una figura a su poder para ejercerlo a través de la dominación de pueblos enteros. Así trasladado el poder a los espacios laborales concretos, coincidimos con Irigoyen cuando señala que: "Cometeríamos un error si creyéramos que los procesos de violencia son distintos según si se sitúan en las relaciones privadas o en un contexto profesional. Ninguna violencia, desde el momento en que se da en nuestra sociedad, es de índole estrictamente individual".⁹

Por ello consideramos que el mobbing o acoso psicológico laboral es un movimiento social que se

sustenta en los odios sociales formados ancestralmente. El odio está socialmente organizado. García Canclini señala que el odio reaparece en diferentes momentos de la historia y que no es necesariamente un sentimiento individual. Marina y López Penas¹⁰ se refieren a la tribu del odio como formas primarias o muy tempranas de la sociedad de manifestar misoginia, misantropía, es decir, el rechazo a las mujeres, a lo novedoso, a los homosexuales; de acuerdo con García Canclini¹¹ el odio queda asociado a algún tipo de arcaísmo. Para el mismo autor, odiar forma parte de la organización social de los sentimientos de la alta modernidad: "reaparece y se hace más complejo en las interacciones entre grupos y países avanzados, y adquiere nuevas formas en la globalización". El odio está sustentado en un deseo negativo hacia alguien, es aversión. El odio es lo opuesto al amor. Algunos autores como Macfarlane¹² mencionan que el amor forma parte de la época moderna que surge con el capitalismo; es un amor que se construye con la idea romántica y en la libertad de elegir al ser amado. El amor como sentimiento se basa en las decisiones personales. Actualmente, el amor es parte de los derechos humanos y los seres humanos pueden tener un amor o muchos (a una variedad de cosas o personas).

El odio y el amor son componentes de los discursos que se utilizan en el acoso psicológico laboral. Podemos decir que si bien el mobbing reaparece como un fenómeno de la modernidad, es también parte de un movimiento social porque trastoca todos los ambientes laborales. Sólo que el mobbing puede tener manifestaciones particulares en ambientes laborales específicos. También tiene un lenguaje en el que intervienen no sólo los movimientos corporales, sino los discursos amigables, amorosos, como por ejemplo: "yo quiero lo mejor para ti pero no te dejas ayudar", "eres mi mejor trabajador sólo aguanta un poco", "eres mi mejor amiga pero les hablo más a otros de ti", y así sucesivamente. En estos discursos encontramos que existe una aparente preocupación por el otro para que logre un bien. Sin embargo, se exige el sacrificio de la persona acosada y el sacrificio conduce al castigo recurrentemente. El otro (el acosado), no reconoce que las personas que aplican estos discursos tienen conceptos equivocados de lo que es la ayuda, la amistad o simplemente los derechos de los otros, es decir, los derechos fundamentales de los seres humanos.

Encontramos que en muchos casos de mobbing, hay discursos amorosos que se convierten en estrategias funcionales para ejercer acoso o para ejercer un plan de acoso, por ello, coincidimos con Gluksmann¹³ cuando señala que el odio se maquilla de ternura. En el siguiente caso mostramos que con los discursos amorosos y las

alianzas sentimentales se pueden formar equipos para ejercer mobbing o acoso psicológico laboral en un individuo:

Susana una ingeniera civil de 49 años ocupó un puesto como subdelegada de obras en la delegación X de la ciudad de México en un periodo de seis meses. Las primeras semanas en su nuevo puesto fue muy bien aceptada en el ambiente laboral. Ella se reconoce como una persona estricta y honesta pero no llevaba un equipo de trabajo. A las pocas semanas de desempeñarse como funcionaria pública, comenzó a darse cuenta que los oficios que le ordenaba a su secretaria, estaban alterados de como ella los había pedido. El problema fue persistente y observó que su secretaria mantenía una estrecha relación sentimental con otro funcionario que aspiraba tener el puesto de Susana.

La secretaria ejerció la descalificación constante hacia Susana de tal manera, que las demás secretarias se aliaron a ella, pues la secretaria deseaba que el puesto de Susana fuera ocupado por su aliado sentimental. Así Susana comenzó a tener más fallas en el trabajo y por supuesto llamadas de atención por parte del Delegado. A los seis meses de haber ingresado a la delegación, Susana tuvo que abandonar el puesto porque le pidieron que firmara su renuncia voluntaria. Así señala Susana que: "las secretarias favorecen a los hombres para lograr lo que ellos quieren en estos ambientes, las mujeres se vuelven cómplices de los hombres y los hombres también las utilizan para lograr sus fines". Después de vivir esta experiencia, Susana reconoce que se ha vuelto más agresiva con las mujeres, sobre todo con las jóvenes, en su discurso encontramos resentimiento y se conduce con dureza en su trabajo como ingeniera civil, como bien señala Marina y López Penas¹⁰ una conducta trae otra como la venganza y el resentimiento en este caso.

Durante el proceso de acoso psicológico laboral se trata de descalificar a otro cuando hay intereses de por medio, esto es cuando el otro estorba para lograr los objetivos personales o grupales. El objetivo se cumple cuando existen las condiciones para atacar, por ejemplo, que Susana sea una persona honesta o estricta y que este comportamiento afecte los intereses políticos de otros. Por otra parte, Susana no contaba con un equipo de trabajo que pudiera protegerla en algún momento, o bien, no contaba con un abanico de posibilidades para formar alianzas y sobrevivir a las agresiones.

Las alianzas amorosas en los espacios laborales pueden tener otros fines aparte del amor, en este caso fue construir lazos de solidaridad para destituir el puesto a una persona que no estaba dentro del equipo de trabajo de otro grupo bien organizado.

La erotomanía

El término proviene del griego amor y del español manía. El diccionario de la Lengua Española lo define como la enajenación mental causada por el amor y caracterizada por un delirio erótico. Es considerada una enfermedad psiquiátrica peligrosa porque no siempre es consciente. Los psiquiatras la dividen en tres fases: esperanza, despecho y rencor. La fase de esperanza estos sujetos suelen resultar simpáticos y agradables.¹⁴ Llevados a seguirles el juego, en ocasiones alientan el goce narciso y no nos percatamos del peligro en potencia que se cierne sobre el objeto elegido como objeto amor-odio. La segunda fase es la de despecho, cuando el sujeto se percata que no es querido y comienzan los ataques sutiles. La última corresponde a las agresiones más abiertas dirigidas hacia el cuerpo de la persona que se ama y odia. La erotomanía es según Irigoyen: “la convicción delirante de un individuo de ser amado por otro, generalmente de un nivel superior”.⁹ Se considera que los (as) erotómanos (as) son personas potencialmente peligrosas, ya que la fase de esperanza amorosa suele ir seguida de una fase de rencor cuando la persona no entiende que la otra no le quiere. Los erotómanos no sólo agraden a la persona que desean poseer, sino también a las personas que están próximas como por ejemplo, los compañeros (as) de trabajo, a la pareja y otros, porque consideran que pueden arrebatarles a la persona amada. En las conductas y comportamientos de los diversos ambientes laborales existen reacciones erotomanas, que pocas veces se tienen en cuenta. En México se puede observar muy a menudo que: “estos comportamientos forman parte de las obsesiones que aquejan a los seres humanos tanto a hombres y mujeres”.¹⁵ La erotomanía está inscrita en los géneros y está en asociación con la construcción de ser masculino en las sociedades con características patriarciales como la nuestra. Los paradigmas de la cultura patriarcal en la que estamos inmersos mantienen varias muestras de comportamientos erotómanos, los hombres casi siempre consideran que las mujeres pueden ser parte del objeto sexual y creen que en tanto que son mujeres las podrán poseer y más aún en las relaciones de poder con las empleadas, trabajadoras o alumnas. Aunque la erotomanía no siempre alcance niveles de agresión altos, están presentes en las conductas de hombres y mujeres y suelen ser tan cotidianas que no se reconocen.

En el presente trabajo expondremos un caso que ha llamado nuestra atención, en el que se pudieron observar comportamientos agresivos cargados de discursos de odio, pero al mismo tiempo, manifestaciones de amor como estrategias de acoso.

El proceso del mobbing se fue tramando a través de una relación más allá de la amistad en un ambiente laboral. Tras un periodo de cinco años de esta relación, el acosado decidió hablar y la empresa puso fin a este proceso. Identificamos las fases del mobbing, el lenguaje utilizado por la acosadora, pero lo más interesante, el manejo de la acosadora por medio de una aparente relación amorosa que terminó en resentimiento y odio, hacia el acosado.

EL PROCESO DE MOBBING DE FABIÁN

En primer término, describiremos quien fue acosado: Fabián, economista con grado de Maestro, tiene 37 años de edad; casado desde hace cinco años. Padre de una niña de cuatro. Hace cinco años trabajaba también en una empresa comercializadora transnacional.

Cuando Fabián ingresó a trabajar en la empresa en la que ahora se encuentra, se sintió muy a gusto porque enseguida le dieron una Jefatura de Departamento. Se desenvolvía en su área, se sentía mejor que en otros trabajos anteriores. Su horario de trabajo, formalmente establecido en su contrato, es de las nueve de la mañana a las seis de la tarde, con una hora para comer. Sin embargo, debido a las actividades desempeñadas en su puesto, pocas veces ocupa esa hora y prefiere comer en la oficina. Su jornada laboral, la mayoría de las veces se extiende hasta las ocho de la noche. Después de la oficina, corre la ciudad hasta su domicilio ubicado en Ciudad Nezahualcoyotl.

Ahora describiremos a quien desempeñó el papel de acosadora: Violeta de 30 años de edad, licenciada en administración de empresas. Colaboraba con Fabián, empleada outsourcing, contratada por una empresa que trabaja con la empresa en la que labora Fabián. Entrevistándolo, él consideró que había enseñado a Violeta a desenvolverse en las actividades en las que ambos tenían que colaborar. Por ejemplo, la ayudó a conformar una agenda de clientes en la empresa a quienes se les vende la asesoría e instalación de sistemas de cómputo.

En las palabras de Fabián, él le enseñó a Violeta qué se debía hacer.

Violeta se distinguía por ser una persona muy amable, quería agradar a todos. Se ganó la confianza de Fabián, lo llenaba de atenciones, de halagos, era comprensiva con él, después de un tiempo, intimó más con él. La relación entre ambos llegó a ser más que una mera amistad. Transcurridos varios meses de relación, Violeta empezó a mostrar una doble actitud: mientras ganaba la confianza de Fabián mostrándose comprensiva y cariñosa con él, a sus espaldas lo criticaba y se quejaba con sus compañeros y Jefe inmediato del trato que le daba. Tam-

bién llamaba telefónicamente a la esposa de Fabián, de manera "amable" le describía todo lo que hacía ella y su marido, le comentaba de qué platicaban a la hora de la comida. También la criticaba diciéndole que era poco comprensiva, la cuestionaba preguntándole por qué se enojaba de la relación que sosténía con su esposo, asegurándole que ellos sólo eran amigos y que si él la buscaba era para desahogarse de las presiones laborales y familiares. La relación entre Violeta y Fabián se tornó cada vez más difícil. Violeta lloraba a su jefe diciéndole que todo el trabajo lo realizaba ella, no Fabián. Relata de tal forma la situación a los demás, que hace aparecer a Fabián como un abusivo.

Asimismo, continuaba hostigando telefónicamente a la esposa de Fabián. Sin embargo, a pesar de que él sabía que Violeta llamaba a su esposa, de que la había amenazado si le contaba lo que ella le decía, continuaba con esta relación: así su matrimonio se desestabilizaba cada vez más. Después de una situación muy difícil en la oficina, a Fabián se le ocurre hablar de lo que le está sucediendo, acudió a un área que trata conflictos dentro de la empresa donde labora, también le platica a su jefe. En esta etapa del mobbing sufrido por Fabián, éste ya reflejaba corporalmente la situación vivida. Lo interesante de este caso fue que la propia empresa decidió tomar ciertas medidas para que la situación no se desarrollara más. Se levantó un acta administrativa de los hechos ocurridos; se tomó la decisión de separar la relación laboral entre Fabián y Violeta y, por consiguiente, se forzó hasta cierto punto la ruptura de su relación personal. De esta forma Fabián se vio forzado y necesitado de alejarse de Violeta. Fabián acudió junto con su esposa a terapia psicológica y de pareja. Pero las consecuencias de esta relación vivida con Violeta no terminaron ahí. Fabián sufrió diversas enfermedades que estaban relacionadas con todo lo que estaba viviendo laboralmente. Actualmente él se recupera del trance vivido y es capaz de analizar lo sucedido con Violeta, dándose cuenta de cómo ella fue tramando toda una serie de situaciones a su alrededor, con tal de conseguir destacar más que Fabián en el plano laboral.

En el proceso de acoso antes descrito, claramente identificamos una fase de conflicto en la cual Violeta se muestra amable con todos, incluyendo a Fabián. Sin embargo, esta etapa aparentemente no es tan agresiva, pero si analizamos la situación, podemos darnos cuenta de que Violeta estaba elaborando un contexto propicio para sus intenciones: destacar más que Fabián.

La segunda fase del mobbing o fase de estigmatización se dio cuando Violeta mostró dos actitudes: ante Fabián continuaba comprensiva y cariñosa.

Pero con la esposa de éste se mostraba agresiva y ante los compañeros de trabajo se quejaba del maltrato que le daba Fabián.

La tercera fase donde interviene la empresa se da cuando Fabián cuenta lo que está sucediendo. Asimismo, por fin se da cuenta que lo que persigue Violeta no es una relación amorosa con él, sino apropiarse de su cartera de clientes y arrebatarle la jefatura que él ocupa.

A pesar de una serie de temores como el probable despido, el desconcierto ante el verdadero interés de Violeta por él, el no saber a quién acudir, etcétera; él decide acudir al departamento que maneja este tipo de conflictos en la empresa y a su jefe inmediato. Afortunadamente, las autoridades dentro de la misma actuaron de una forma adecuada, porque aunque Fabián ya sufría los estragos de esta relación, no pasó a un problema todavía mayor. Probablemente en este caso, la fase de marginación se da cuando separan, laboralmente hablando, a las personas involucradas en el conflicto.

Violeta utilizó el lenguaje verbal en forma de invitaciones a comer con Fabián, insistencia para que tomaran el café juntos, preguntas constantes sobre los clientes (le preguntaba cómo manejar las ventas). El paralenguaje utilizado por Violeta fue determinante para convencer a Fabián de que estaba interesada en todo lo que él realizaba; utilizó las inflexiones y tonos de voz para seducir a Fabián, para convencerlo de su interés por él. Las frases utilizadas que más incidieron en las reacciones de Fabián fueron: "no te comprenden en tu casa", "soy tu mejor amiga", "eres muy atractivo", "merezco una mejor esposa".

Violeta reafirmó lo anteriormente descrito mediante el lenguaje no verbal. Utilizó todo lo que estaba a su alrededor para apoyar lo dicho verbalmente. Daba a Fabián palmadas en la espalda, lo escuchaba atentamente y su cuerpo inclinado hacia él cuando lo escuchaba, reafirmaba su interés, su admiración por él, hasta enamorarlo. Violeta logra convencerlo, tanto que él pensó que ella podía ser su pareja y que era la única persona que lo valoraba como ser humano. Asimismo, Violeta hizo uso de la tecnología como parte de este lenguaje no verbal: mandaba constantemente mensajes escritos al celular de Fabián. Pero también usó el lenguaje verbal para convencer a los demás de que él estaba abusando de ella. Violeta fue muy hábil con el lenguaje no verbal, ante su jefe lloró acusando a Fabián de haberla maltratado. Finalmente, el jefe de ambos pone atención al caso y tratan de solucionar el problema apartándolos. Sin embargo, las manifestaciones corporales de Fabián cambian totalmente: presenta insomnio, inmunodepresión (que le provocó continuos cuadros de gripe, dolores de cabeza, náu-

seas, vómito) y disfunción eréctil. Todos estos padecimientos fueron registrados médicaamente y más aún el médico que lo atendió le diagnosticó un severo cuadro de estrés.

En este caso no hubo un despido ni una pérdida de empleo, pero Fabián se ha sentido emocionalmente deshecho. Las consecuencias del acoso psicológico laboral en los que la padecen van más allá de lo visible; el mobbing trastoca las diferentes dimensiones de la vida de los seres humanos.

CONSIDERACIONES FINALES

En suma, el acoso psicológico laboral adquiere dimensiones complejas que se confunden con los discursos como amor, amistad, agrado físico y sexual. Los movimientos corporales están acompañados de estos discursos. Los casos que revisamos para este trabajo nos confirmaron que el lenguaje utilizado en un proceso de mobbing puede no ser violento y agresivo, pero sí existen otros momentos en que la agresión es directa e incuestionable. Todo depende de cómo use el acosador el lenguaje para manipular, convencer o denigrar al otro. El acoso psicológico laboral es un maltrato continuo, deliberado y asimétrico, ejercido por una o varias personas sobre otra, que va intensificándose con el tiempo y tiene como finalidades tanto la destrucción física y sicológica del acosado, como la salida de la institución, empresa u organización. La erotomanía forma parte de los comportamientos obsesivos y está inscrita en la cultura patriarcal, suele ser tan cotidiana, que muchas veces no se puede comprender de manera inmediata, sino hasta cuando se hace un análisis más profundo de las consecuencias en la vida de los individuos.

REFERENCIAS

1. Reygadas L. Producción simbólica y producción material: metáforas y conceptos de cultura del trabajo. En Nueva Antropología 2002; 18(60): 101-20.
2. Fuentes VR, Lara MA. ¿Trabajando con el enemigo? Hacia una definición de los rasgos culturales del mobbing. En: Peña Saint Martin F, Ravelo BP, Sánchez DS (coords.). Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México. México: Editorial Eón; 2007, p. 167-77.
3. Sennett R. La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo. España: Anagrama; 2005.
4. Geertz C. La interpretación de las culturas. Barcelona, España: Editorial GEDISA; 1989.
5. Davis F. La comunicación no verbal. México: Alianza Editorial; 2005.
6. Hall ET. EL lenguaje silencioso. México: Consejo Alianza Editorial Mexicana, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes; 1990.
7. Velásquez S. Violencias Cotidianas, violencia de género. Buenos Aires: Paidós; 2006.
8. Wolf E. Figurar el poder, ideologías de dominación y crisis. México: CIESAS; 2001.
9. Irigoyen MF. El acoso Moral en el trabajo. España: Paidós; 2001.
10. Marina J, López Penas. Diccionario de los sentimientos. Barcelona: Anagrama; 2005.
11. García N. Odios globalizados. En Cruz M (coord.). Odio, violencia y emancipación. España: Gedisa; 2007, p. 19-28.
12. Macfarlane A. La cultura del capitalismo. México: FCE; 1993.
13. Glucksmann A. El discurso del odio. México: Taurus; 2005.
14. Fudin M. Transferencia y erotomanía: cuando el amor de transferencia se viste de locura y muerte. Disponible en: <http://www.kennedy.edu.ar/pdf>
15. Castañeda M. El machismo invisible. México: Grijalbo; 2002.
16. Díaz C. ¿Qué es el mobbing?. Disponible en: <http://www.comentariosdelibros.com/psicologia/trabajos/mobbinb.htm>
17. Knapp ML. La comunicación no verbal. España: Editorial Paidós; 1982.
18. Montmollin M. Introducción a la ergonomía. México: Limusa Editores; 1996.
19. Pérez Bilbao J, Nogareda CC. NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp_489.htm
20. Tomasini BA. Violencia, ética, legalidad y racionalidad. En: Estudios sobre la violencia. Teoría y práctica. México: CIESAS-Miguel Ángel Porrúa Grupo Editorial; 2002.

Recibido: Octubre 10, 2007.

Aceptado: Diciembre 14, 2007.