

**MANUAL
VIOLENCIA DE
GÉNERO Y SUS
DISTINTAS
EXPRESIONES**

ICEPH



ÍNDICE

1. CONCEPTO DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y SUS DIVERSAS OPINIONES	3
1.1. Sumisión y control	4
1.2. Perfil del maltratador	5
1.3. Mujeres atrapadas	5
2. INFLUENCIA CULTURAL EN EL DESARROLLO DE LA VIOLENCIA	7
3. ASPECTOS SOCIOCULTURALES DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO	8
3.1. Factores individuales	8
3.1.1. Antecedentes de violencia en la infancia	8
3.1.2. Autoestima	8
3.1.3. Consumo de alcohol y/o drogas de la pareja	8
3.2. Factores sociales	9
3.3. Factores culturales	10
3.3.1. Crianza	10
3.3.2. Valoración cultural	10
3.3.3. Creencias	11
3.3.4. Relaciones de pareja	11
3.3.5. Perspectiva de género	11
3.3.6. Nivel socioeconómico	12
4. VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL	13
4.1. Formas de violencia laboral	14
4.2. Consecuencias de la violencia laboral	16
4.3. Tipos de violencia en el trabajo	17
4.4. ¿Qué es el mobbing?	18
4.5. Tipos de mobbing	19
4.5.1. Fases del mobbing	20
4.5.2. Conductas del mobbing	21
BIBLIOGRAFÍA	26

1. CONCEPTO DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y SUS DIVERSAS EXPRESIONES

Cuando se trata de referirse al problema social caracterizado por las distintas formas que adopta la violencia hacia las mujeres en el contexto de la cultura patriarcal, surgen una serie de términos que aparentemente se superponen y que plantean permanentes dudas en relación a la pertinencia de su aplicación; de esta manera, en la literatura especializada coexisten denominaciones tales como violencia de género, violencia doméstica, violencia familiar, violencia intrafamiliar, etc. Por lo tanto, antes de referirse al tema central de esta semana, es necesario detenerse en algunas definiciones que aclaren este panorama.

- Violencia: Es una acción ejercida por una o varias personas en donde se somete de manera intencional al maltrato, presión sufrimiento, manipulación u otra acción que atente contra la integridad tanto físico como psicológica y moral de cualquier persona o grupo de personas (OPS, OMS, 2000).
- Violencia de género: Es todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada (ONU, 1995).

De esta manera, cuando en la presente módulo se haga referencia a la violencia de género se estará haciendo mención a todas las formas mediante las cuales se intenta perpetuar el sistema de jerarquías impuesto por la cultura patriarcal; es decir, se trata de una violencia estructural que se dirige hacia las mujeres con el objeto de mantener o incrementar su subordinación al género masculino hegemónico.

Esta violencia se expresa a través de conductas y actitudes basadas en un sistema de creencias sexista y heterocentrista, que tienden a acentuar las diferencias apoyadas en los estereotipos de género, conservando las estructuras de dominio que se derivan de ellos. La violencia de género adopta formas muy variadas, tanto en el ámbito de lo público, como en los contextos privados.

Ejemplos de ella son todas las formas de discriminación hacia la mujer en distintos niveles (político, institucional, laboral), el acoso sexual, la violación, el tráfico de mujeres para prostitución, la utilización del cuerpo femenino como objeto de consumo, la segregación basada en ideas religiosas y, por supuesto, todas las formas de maltrato físico, psicológico, social, sexual que sufren las mujeres en cualquier contexto, y que ocasionan una escala de daños que pueden culminar en la muerte.

- Violencia doméstica: es una de las formas de la violencia de género, la que se desarrolla en el espacio doméstico (concepto que no alude exclusivamente al espacio físico de la casa o el hogar). Se entenderá por espacio doméstico al delimitado por las interacciones en contextos

privados. De ese modo, puede caracterizar una relación de pololeo, noviazgo, una relación de pareja, con o sin convivencia, o los vínculos con ex parejas.

En tanto sub/forma de la violencia de género, sus objetivos son los mismos: ejercer control y dominio sobre la mujer para conservar o aumentar el poder del hombre en la relación. Las manifestaciones en conductas y actitudes son muy variadas, incluyendo el maltrato físico, el abuso sexual, el abuso económico, el abuso ambiental, el maltrato verbal y psicológico, el chantaje emocional, etc. Las consecuencias son siempre un daño en la salud física, psicológica y social de las mujeres, un menoscabo de sus derechos humanos y un riesgo para su vida.

- Violencia intrafamiliar: Así como la violencia doméstica es una forma de violencia basada en el género, la violencia intrafamiliar tiene dos vertientes: una de ellas basada en el género y la otra basada en la generación. En definitiva, la violencia se dirige siempre hacia la población más vulnerable, definida culturalmente como la más débil. En Chile, el estudio del problema de la violencia ha sido abordado desde el Servicio Nacional de la Mujer -hoy Ministerio de la Mujer y Equidad de Género- (Sernam, 2001). Este estudio, hecho por primera vez en 1992 y actualizado en 2001, aborda las categorías de violencia psicológica, física (leve y grave), y sexual en el contexto específico de la violencia conyugal. Dentro de estas categorías, se debe tener claridad que "la violencia se manifiesta en escalada y que cuando las manifestaciones son más graves se mantienen los otros tipos de violencia" (Sernam, 2001).
- Violencia conyugal: Responde a factores que actúan en distintos planos y que interactúa con otras dimensiones de la violencia intrafamiliar y en la sociedad (Sernam, 2001). Las cifras actuales ponen de manifiesto una impactante realidad. Los niveles de violencia han aumentado desde el primer estudio realizado en 1992 al reciente realizado el 2001. En 1992, 1 de cada 4 mujeres experimentaba violencia física, hoy esa cifra ha aumentado a 1 de cada 3. Con respecto a la violencia psicológica, ella también ha aumentado desde el primer al segundo estudio (Aliaga, 2001). Estas cifras constituyen un espacio de reflexión acerca del momento histórico del mundo en que vivimos y de Chile en particular, dentro de este contexto.

1.1. Sumisión y control

El ejercicio del poder tiene dos efectos fundamentales, uno opresivo (uso de la violencia para conseguir un fin) y otro configurador (redefine las relaciones en una situación de asimetría y desigualdad). El sometimiento se convierte en la única salida posible para mantener la nueva situación. La cultura ha legitimado la creencia de la posición superior del hombre, reforzada a su vez a través de la

socialización. Todo ello ha facilitado que las mujeres se sientan inferiores y necesiten la aprobación de los hombres para sentirse bien consigo mismas y con el papel en la vida para la que han sido educadas.

La asimetría de poder de un género sobre otro ampara las diferencias y configura el diseño *apropiado* de proceder en las relaciones: los hombres ofrecen la protección a las mujeres a cambio de la obediencia y el sometimiento. Ellos ocupan así una posición de control y dominio. El carácter sutil y encubierto de dicho tipo de sexismo (*sexismo benévolo*) dificulta su detección al tiempo que obstaculiza las reacciones de rechazo por parte de las afectadas.

Si la violencia de género es una cuestión cultural que resulta de un proceso de socialización; cabría preguntarse entonces si todos los hombres son maltratadores o si existe una psicología del maltratador. La violencia es un recurso que la sociedad y la cultura ponen a disposición de los hombres para su uso en *caso de necesidad*, dejando a criterio de cada uno cuándo surge ese requerimiento.

1.2. Perfil del maltratador

No es posible establecer un perfil único de maltratador; cada cual representa el papel de forma distinta y se comporta de manera diferente. Existen formas diversas de ejercer la violencia contra las mujeres. La cuestión estriba en poner énfasis en la clave del problema: ¿quién agrede y por qué?

El agresor actúa de forma coherente con su objetivo de sumisión y control, lo que contribuye a que no exista un único perfil del victimario, ya que cada uno experimenta el poder y la amenaza de forma distinta y actúa en consecuencia. De esta manera, solo se puede inferir que el elemento único en común entre los maltratadores masculinos es su condición de hombre.

Pese a la dificultad para determinar un perfil concreto, existe una serie de rasgos comunes de comportamiento en todos los hombres que maltratan a sus parejas o ex parejas.

- Responsabilizan a la mujer de la situación.
- Ellos son las víctimas.
- Tienen una pobre empatía.
- Manifiestan una necesidad elevada de reafirmación.
- Demuestran una intolerancia a no situarse a la altura de su papel.
- Tienen un pensamiento rígido.
- Mantienen la creencia de tener siempre la razón en sus actos.
- Minimizan las consecuencias de su comportamiento.
- Tienen baja autoestima.
- Manifiestan inseguridad, dependencia y celos.

1.3. Mujeres atrapadas

Sin lugar a dudas, uno de los factores de mayor riesgo para las mujeres maltratadas es el *atrapamiento*. Estas mujeres suelen sentirse atrapadas en sus



relaciones. Su proceso de decisión se determina por la inversión que han hecho en la relación (el tiempo que llevan con su pareja, la dependencia emocional que sienten, las expectativas de futuro, el significado del matrimonio y la familia, etc.).

Cuando empiezan a experimentar abuso, aparecen dudas que pueden provocar conflictos en sus decisiones, es entonces cuando se plantean cuánto control tiene en la relación. Si perciben que es poco, desarrollan la *indefensión aprendida*, actitud que supone un obstáculo para tomar decisiones encaminadas al abandono de la relación. Otras razones que agrandan los obstáculos son la dependencia emocional y económica respecto del agresor, la falta de recursos, el miedo, la tolerancia al maltrato aprendido en la infancia, así como la inseguridad que crea para las mujeres el proceso judicial.

Uno de los principales síntomas que experimentan las mujeres maltratadas, como sucede en cualquier otro tipo de delito o hecho traumático, es el síndrome de estrés postraumático. Todo ello puede provocar en las mujeres maltratadas el desarrollo de cierto tipo de comportamientos que pueden resultar problemáticos fuera de la situación de maltrato.

Entre los más comunes están ciertas pautas de comunicación de tipo manipulativo/seductor, ya que la mujer maltratada ha aprendido a manipular como medio eficaz de mantener el control de su situación. Asimismo, puede mostrarse seductora, sexualizando las relaciones sociales para ganar afecto y neutralizar la agresión. Y sobre todo, desarrolla suspicacia en exceso, un estado de hipervigilancia crónica que le hace estar preparada para anticipar la violencia. Todas esas estrategias que resultan adaptativas en las relaciones de violencia, se tornan un obstáculo en las relaciones normales. A consecuencia de ello, la mujer maltratada manifiesta una baja autoestima y una disminuida valoración de sí misma, sentimientos que inciden en una alta probabilidad de que conviva de nuevo con el maltratador o empiece una relación con otro hombre que también la maltrate. Es un comportamiento aprendido, es decir, la mujer busca de forma inconsciente modelos de hombre (y de relación) que refuercen la conducta que ellas han aprendido ante la agresión. Las víctimas de malos tratos muestran una gran complacencia y deseo de agradar, se creen capaces de realizar todo a la perfección que su maltratador reclama.

Cuando fallan en esas expectativas irreales, se sienten culpables (influencia de la ideología sexista), convicción que se traduce en un comportamiento sumiso, dócil en exceso, que entorpece la recuperación posterior.



2. INFLUENCIA CULTURAL EN EL DESARROLLO DE LA VIOLENCIA

La familia reproduce, mediante la crianza, modelos que mantienen por el tradicionalismo cultural los patrones de dominación, predominando en algunos el ejercicio de la violencia; podría decirse que la mujer ha tenido cierta cuota de responsabilidad frente a esta situación, ya sea por su rol de socializadora, mediadora, o por su función de reproductora social de valores y normas que sustentan esta forma de organización basada en la división del trabajo para hombres y mujeres, más fuertes o arraigados en algunas zonas del país.

Otro aspecto asociado a la tolerancia de la violencia y maltrato por parte de la mujer es la manera como se socializa a las niñas al inculcarles, en lo más profundo de su psiquismo, la necesidad de depender de los demás, el esperar la aprobación de los otros constantemente y una incapacidad para la acción, razón por la cual existen muchas mujeres que padecen por diez o quince años episodios de violencia, antes de ser capaces de denunciar el hecho.

La cultura, a partir de determinados valores, fruto de la historia y de la interacción humana, determina unas normas de actuación que pueden formalizarse o no en políticas, pero que siempre están vigiladas y sancionadas. Los valores normalizados son transmitidos por medio de los procesos de socialización primaria y secundaria y suponen distintos modelos de comportamiento para diferentes tipos de actores en función de determinadas características de identificación estructural, personal o de relación familiar. En sistemas sociales rígidos donde el comportamiento normativo está determinado por códigos claramente expuestos y sistemas de sanción previsibles, es relativamente sencillo definir si un comportamiento (por ejemplo, que el marido golpee a la esposa) se adecúa o no a la norma y determinar hasta qué punto esta se cumple o no.

En sociedades como las latinoamericanas y europeas, donde el empleo de la violencia en el hogar está formal y legalmente castigado, el mantenimiento de la violencia en el hogar se puede atribuir a desviaciones de la norma (por problemas psicopatológicos o de otro tipo) o a elementos normativos no formales que están firmemente instalados en las actitudes de los individuos.



3. ASPECTOS SOCIOCULTURALES DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Para explicar la presencia de este fenómeno es necesario dar cuenta de los factores asociados a la misma. Por ello el texto de esta semana se enfocará en mencionar los factores desde los factores individuales, sociales y culturales.

3.1. Factores individuales

3.1.1. Antecedentes de violencia en la infancia

Las concepciones que las mujeres afectadas presentan sobre la socialización de la violencia se refieren a la violencia familiar, desde la óptica de la *transmisión* de la violencia de generación en generación, como algo constante, que se repite en el espacio doméstico a lo largo del tiempo en la construcción de las relaciones familiares.

Es importante conocer los antecedentes del maltrato y brindar educación a los futuros padres, para deconstruir la violencia, construir y reconstruir la cultura de la no violencia. Sufrir violencia en la infancia, torna a las personas inseguras, con baja autoestima, con ausencia de sentido crítico sobre la violencia y dificultades de establecer relaciones positivas. Esas consecuencias repercuten en la decisión que la mujer hará de su futuro marido, bien como en su reacción frente a la violencia.

3.1.2. Autoestima

Es la conciencia que cada uno tiene acerca de sí mismo, de cuáles son los rasgos de la identidad, cualidades y características más significativas de la manera de ser, forma parte de autoconcepto; también tiene un componente afectivo, de sentimiento, del aprecio y amor que se experimenta hacia sí mismo, la consideración que se mantiene hacia los intereses, creencias, valores y modos de pensar propios.

3.1.3. Consumo de alcohol y/o drogas de la pareja

En esta línea, el consumo de alcohol y/o drogas de los hombres aparece como un fenómeno que necesariamente requiere considerarse en el nivel de una política nacional, ya que, cuanto mayor es la cantidad y frecuencia de consumo, aumentan el riesgo de ejercer violencia y la gravedad de ésta.

El uso de alcohol y las drogas son factores de riesgo, ya que reducen los umbrales de inhibición, pero no producen la violencia. La combinación de modos violentos para la resolución de conflictos con adicciones o alcoholismo suelen aumentar el grado de violencia y su frecuencia. Muchos golpeadores no abusan de las drogas ni del alcohol y muchos abusadores de drogas o alcohol no son violentos.

Son dos problemas independientes que deben ser tratados por separado. Esto último lleva a pensar en que precisamente la construcción de masculinidades



violentas parece estar muy relacionada con la promoción y la tolerancia al consumo excesivo de alcohol. Por esto es importante que los programas de intervención en hombres violentos incorporen un componente en su currículo sobre tratamiento de abuso y dependencia al alcohol, para que quienes tengan problemas con esta sustancia disminuyan el riesgo de “recaer” en la violencia.

Aun así, no deja de llamar la atención que el consumo de alcohol sea el *motivo* de violencia más evidente que perciben las mujeres. De hecho, se ha encontrado que las mujeres maltratadas llegan a pensar que la violencia se detendría si sus parejas violentas dejaran de beber o disminuyeran su consumo de alcohol.

De hecho, esta creencia puede ser muy efectiva para mantener *enganchadas* a las mujeres que viven en una situación de terrorismo íntimo con sus parejas, pues por un lado sirve de justificación y minimiza la violencia, y por otro lleva a las mujeres a sentir que pueden curar o “salvar” al agresor. Por lo anterior, es importante dirigir la mirada no sólo a las mujeres violentadas, sino también a los hombres violentos para poder incorporarlos en los cambios necesarios para remediar este grave problema de salud pública.

3.2. Factores sociales

La violencia contra la mujer proviene de un contexto social en su conjunto, la agresión contra la mujer refleja las amplias estructuras de desigualdad económica y social. Las concepciones que las mujeres afectadas presentan sobre socialización de la violencia, se refieren a la violencia familiar, desde la óptica de la *transmisión* de la violencia de generación en generación, como algo constante, que se repite en el espacio doméstico a lo largo del tiempo en la construcción de las relaciones familiares.

La violencia familiar se produce en todas las clases sociales, sin distinción de factores sociales, raciales, económicos, educativos o religiosos. Las mujeres maltratadas de menores recursos económicos son más visibles debido a que buscan ayuda en las entidades estatales y figuran en las estadísticas.

Suelen tener menores inhibiciones para hablar de este problema, al que consideran *normal*. Las mujeres con mayores recursos buscan apoyo en el ámbito privado y no figuran en las estadísticas. Cuanto mayor es el nivel social y educativo de la víctima, sus dificultades para develar el problema son mayores, por diversas razones. Sin embargo, debemos tener en cuenta que la carencia de recursos económicos y educativos puede ser un factor de riesgo, ya que implica un mayor aislamiento social.

Las formas de violencia emocional utilizadas reflejan una subvaloración de lo femenino y conforman el marco en el cual hombres específicos garantizan el lugar de poder que el sistema asigna a los hombres y lo masculino. Por esto, es necesario considerar que el empoderamiento de las mujeres no solo hace referencia a que tengan un trabajo, sino que éste sea digno y bien remunerado. A lo anterior se debe aunar la promoción de una división equitativa de las responsabilidades familiares, ya que las mujeres continúan siendo vistas como las responsables de las tareas domésticas y del cuidado de los hijos, aun cuando



además deban cumplir con trabajos remunerados. De hecho, esta doble situación laboral las pone en mayor riesgo de violencia. En muchos casos el empleo sigue siendo *opcional* para las mujeres ya que ellas mismas no lo asumen como una situación de mayor valoración, sino como una carga adicional a la ya de por sí dura tarea de la cotidianidad doméstica. Para sostener su vida cotidiana, la mujer maltratada y sus hijos necesitan recursos económicos y materiales, acceso a dinero o crédito, alojamiento, transporte, alimentos y ropa.

3.3. Factores culturales

En la actualidad es natural resolver las diferencias y los conflictos con violencia, tanto es así que se constituye en una preocupación gubernamental, desarrollando políticas públicas relacionadas con el tema.

Son muchos los factores culturales que aceptan y justifican el uso de la violencia en la resolución de los conflictos, entre ellos podemos destacar la crianza, la valoración cultural, creencias, relaciones de pareja, perspectiva de género y nivel socioeconómico.

3.3.1. Crianza

Para comprender como se instauran las relaciones violentas es necesario referirse a los procesos de socialización que viven los seres humanos y de esta manera comprender el proceso de internalización de valores, patrones conductuales, modelos de relación y roles sociales históricamente construidos.

La forma de criar a los niños y niñas imprime en ellos la capacidad y apropiación de factores culturales que naturalizan en su crecimiento y desarrollo; es así como si a las niñas se les inculca desde pequeñas la obediencia y sumisión a la *autoridad* masculina, ellas lo verán como natural y cuando sean adultas les parecerá normal someterse a la voluntad de sus parejas.

3.3.2. Valoración cultural

Las concepciones de la violencia a partir de las propias mujeres tienen simbolismos asociados al campo de la ética, estética y moral. La paz y la armonía fueron consideradas como valores adecuados de aspecto positivo; por el contrario la connotación atribuida a la violencia ha sido considerada como feo, una cosa horrible; un antivalor o aspecto negativo que atenta contra la vida y la salud de las personas.

Las connotaciones del bien y del mal son dimensiones fundamentales de la condición humana; en ese sentido, la violencia de género se naturaliza culturalmente como una forma de relación entre los sexos, transmitiéndose de generación en generación.



3.3.3. Creencias

En muchos estudios, se muestran que las creencias que las mujeres tienen respecto de los factores causales de la violencia de género están relacionados con causas ajenas a ellas y a la pareja. Es como si tuvieran la necesidad de sacar fuera de ellas el problema; es la creencia de que siempre ha sido así, que es el destino que les tocó vivir.

3.3.4. Relaciones de pareja

La violencia conyugal se caracteriza no solamente por el uso de la fuerza física, sino por mantener un patrón de comportamiento que pretende generar un clima intimidatorio, de desvalorización de las mujeres; en síntesis, un clima de hostilidad y de miedo.

En algunas ocasiones, las actitudes y conductas cariñosas se mezclan con el maltrato, es así como se desarrolla un *apego paradójico* hacia el agresor, lo que dificulta reconocer la situación de violencia. En otros casos prevalece una dinámica de *violencia cíclica*, lo que con el tiempo puede convertirse en tensión y explosión.

Las mujeres maltratadas por sus parejas buscan resolver esta situación de diferentes maneras naturalizando la condición crónica del abuso. Algunas intentan cambiar al maltratador; de esta manera tardan muchos años en reconocer la situación y denunciarla.

3.3.5. Perspectiva de género

Como fue dicho en semanas anteriores, *género* es una construcción social que define lo que es ser hombre o mujer socialmente, identifica las características construidas que definen y relacionan los ámbitos del ser y del quehacer femenino y masculino, dentro de contextos específicos.

Se considera que la familia, por ser el espacio donde se expresa directamente la violencia de género en todas sus formas (física, psicológica y sexual), requiere de una atención especial, además que su aproximación permite visibilizar aquellos mecanismos reproductores de relaciones de género que dan marco a la aparición de la violencia. Por otro lado, el análisis de familias permite apreciar y analizar el desarrollo del fenómeno de violencia sobre la mujer en situaciones y realidades específicas.

Es importante señalar que la violencia contra la mujer es expresión de relaciones inequitativas entre hombres y mujeres, reproducidas permanentemente en el sistema social. La desigual distribución del poder y el prestigio entre los géneros, de lado de la inequidad en la distribución de los principales recursos sociales, se afianza en una relación jerárquica entre hombre y mujer que favorece el uso de la violencia, como una forma de pretender perpetuar la dominación.

La violencia contra la mujer es un fenómeno social que toma lugar en determinadas culturas en concordancia con la manera como en las mismas se



entraman las relaciones de género. Se puede decir entonces que es un fenómeno dinámico como dinámicas son las relaciones familiares en una sociedad.

3.3.6. Nivel socioeconómico

Se ha demostrado que la pobreza afecta de manera desproporcionada a las mujeres, en particular a aquellas que son jefas de hogares, y esto da como resultado nuevas formas de violencia o agrava las ya existentes al generar nuevas formas de subordinación. La falta de acceso a servicios básicos de salud, vivienda y educación, así como a la propiedad de la tierra, afecta en forma masiva a las mujeres y las deja sin posibilidades ni herramientas para hacer valer sus derechos en equidad. En este contexto los desafíos a futuro son grandes para lograr un mundo libre de violencia de género.

Los estudios realizados por Rocío Olivenza (2010) destinados a identificar el conjunto de variables o factores individuales implicados en la violencia de género, han tratado de mostrar que, aunque los malos tratos no están restringidos a ningún grupo social, el nivel de riesgo no es el mismo para todos los colectivos. Por otra parte, hay que tener en cuenta, que los investigadores de estos temas suelen obtener sus muestras de los sectores más pobres por ser más fácilmente accesibles. Algunos autores asumen que miembros de clases sociales inferiores tienen una mayor tendencia al uso de las formas violentas para la resolución de sus conflictos, así como una mayor aceptación de valores típicamente machistas.

4. VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

A continuación se desarrollará el tema de la violencia en el ámbito laboral. El interés por el estudio de la violencia en el trabajo es reciente. Los primeros estudios se ubican en 1990 con investigaciones acerca del mobbing y el terror psicológico en el trabajo. Desde entonces, la terminología empleada para referirse a las situaciones de violencia laboral es diversa, atendiendo a las variadas formas de expresión de las mismas: mobbing, bullying, hostigamiento, acoso laboral, acoso sexual, victimización, incivilidad.

No obstante, se observa creciente interés por estudiar e intervenir este fenómeno por su amplitud y porque afecta a parte importante de la población trabajadora. Actualmente se encuentra una mayor cantidad de trabajos científicos sobre el tema y en varios países se han formulado legislaciones específicas para atender y prevenir la violencia en el trabajo (Suecia, Noruega, Francia, Bélgica, Quebec han aprobado leyes para prevenir y sancionar el hostigamiento laboral).

Igualmente la Organización Internacional del Trabajo (OIT) insta a los países miembros a dictar regulaciones para crear un ambiente de trabajo libre de acoso laboral. La OIT ha señalado el acoso sexual y el hostigamiento laboral como una violación de los derechos fundamentales de los trabajadores, declarando que constituye un problema de seguridad y salud, un problema de discriminación, una inaceptable situación laboral y una forma de violencia (primariamente contra las mujeres).

El asedio sexual se entiende como una forma de discriminación por razón del sexo; es así como una comisión de expertos de la OIT ha condenado el acoso sexual en virtud del Convenio 111 sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958).

En 1985, la Conferencia Internacional del Trabajo reconoció que el acoso sexual en el lugar de trabajo deteriora las condiciones de trabajo de los empleados y sus perspectivas de empleo y promoción, y abogó por la incorporación de medidas para combatirlo y evitarlo en las políticas para progresar en la igualdad.

El análisis de género en la violencia laboral es aún más reciente, respondiendo a su vez a un mayor interés por el enfoque de género en el análisis de las relaciones laborales y por las constataciones de una mayor incidencia en la victimización laboral de las mujeres. El hostigamiento laboral puede estar matizado por diversas expresiones de las desigualdades de poder que se originan en las relaciones sociales, sean estas jerárquicas, de clase, de etnia, de raza o de género.

La violencia de género en el trabajo es un hecho cotidiano que se expresa en las relaciones laborales y en las relaciones entre los sexos en el ambiente laboral, pero que no es suficientemente reconocido como transgresión, con fuerte tendencia a la banalización o normalización de los hechos; y, sus consecuencias en la integridad física y psicológica de la víctima, no son atribuidos a la causa generadora.

Kaupinen (1997) afirma que estudios realizados en países europeos revelan que el acoso sexual en el trabajo no es un fenómeno aislado: “para millones de mujeres de la Europa Comunitaria, el acoso sexual es una parte no deseada y

desagradable de sus vidas laborales”. Los estudios realizados dan cuenta de un agravamiento del sufrimiento psicológico de los trabajadores, estimándose que al menos, 1 de cada 10 trabajadores sufre hostigamiento psicológico en el trabajo (Genest, Christian y Col, 2005).

Es muy común encontrar en los tribunales procesos de denuncia sobre hostigamiento laboral que sobre acoso sexual en el trabajo; por otro lado, lo largo del proceso y los resultados obtenidos resultan poco alentadores a las y los probables denunciantes.

A partir de los años '90, la precarización del empleo de las mujeres se ha acentuado al igual que la intensificación del trabajo por efecto de la flexibilización laboral, lo cual ha generado condiciones para que se agrave la violencia laboral hacia ellas.

El campo conceptual referido a la violencia en el trabajo es poco claro, confluyendo una multiplicidad de conceptos para significar situaciones similares, pero que se difieren por su forma, duración, percepción e impacto. De allí que el hostigamiento laboral se entienda como un “concepto-horizonte”, donde las formas y los conceptos que alude aparecen múltiples y complejos.

Esta ambigüedad conceptual puede obstaculizar la normatización y la legislación orientada a erradicar la violencia laboral. Las formas y los conceptos aparecen múltiples y complejos. La adopción del Convenio 111 que define la discriminación en el empleo como “cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación”, da pie para considerar la discriminación por sexo como una situación nociva en el ambiente de trabajo.

4.1. Formas de violencia laboral

En términos generales la violencia laboral es una forma de abuso de poder que tiene por finalidad excluir o someter al otro. Se puede manifestar como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica. Puede presentarse en sentido vertical (ascendente o descendente) como entre pares. Se puede ejercer 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. Sin embargo, existen diversos conceptos para definir las situaciones de violencia en el trabajo, siendo las más usadas las que se describen a continuación:

- **Bullying**: Hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectarle negativamente en el desempeño de su trabajo. Esa interacción o proceso tiene que ocurrir repetida y regularmente para que sea considerado bullying (regularidad semanal en un período de seis meses). Bullying es un proceso escalonado en el cual la persona confrontada termina en posición inferior siendo blanco de acciones sociales negativas sistemáticas (Einarsen, 2005).
- **Mobbing**: Encadenamiento de comportamientos hostiles hacia una persona, interviniendo de manera casi cotidiana y durante un largo período,

llevándola a una posición de impotencia con riesgos elevados de exclusión (Leyman, 1996).

- Hostigamiento moral: Todas las conductas abusivas y repetidas de todo origen, externas e internas a la empresa o institución, que se manifiestan por comportamientos, palabras, intimidaciones, actos, gestos y/o escritos unilaterales, teniendo por objeto o efecto agredir a la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un trabajador o trabajadora, colocando en peligro su empleo o creando un ambiente intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo. El hostigamiento moral comprende al hostigamiento laboral y al acoso sexual, que por su continuidad produce el resquebrajamiento moral, o destrucción, de la persona que lo sufre.
- Hostigamiento laboral: Acciones repetidas con el propósito de provocar dolor mental y/o físico, dirigido a uno o varios individuos, quienes por alguna razón no son capaces de defenderse ellos mismos.
- Abuso emocional en el trabajo: Interacciones entre los miembros de una organización, caracterizadas por hostilidad verbal y no verbal, dirigidas a una persona o grupo de personas, con la intención de afectar negativamente su competencia como trabajadores.
- Abuso de poder: Hay abuso de poder cuando una persona utiliza su poder o su puesto de trabajo con el poder implícito que comprende, para influenciar negativamente, menoscabar, sabotear o perjudicar el trabajo o la carrera de otra persona. El abuso de poder comprende actos flagrantes como la intimidación, la amenaza, el chantaje, el desprestigio, la coerción.
- Acoso sexual: Toda conducta no deseada de naturaleza sexual que atenta contra la dignidad y la integridad de la persona que la sufre, que ocurre en los ámbitos laboral, docente o con ocasión de relaciones derivadas del ejercicio profesional, y con la amenaza expresa o tácita de causarle un mal relacionado con las legítimas expectativas que la víctima pueda tener en el ámbito de dicha relación.
- Acoso sexual laboral: Toda conducta con implicaciones sexuales no solicitadas ni deseadas por la persona a quien va dirigida, que surge de o en la relación de trabajo y que da por resultado la degradación y humillación de dicha persona, generando un ambiente de trabajo hostil.
- Acoso, hostigamiento, asedio: Tres términos que son utilizados como sinónimos, pudiendo calificarse de moral o sexual y se aplica el calificativo laboral cuando éste ocurre en el ámbito y las relaciones de trabajo.
- Violencia de género en el trabajo: Se refiere a toda manifestación de agresión verbal, gestual, física, psicológica y sexual, en el marco de las relaciones laborales, originada en las desigualdades entre los sexos, que afecte la dignidad e integridad de las personas, su salud y sus posibilidades de acceso, permanencia y ascenso laboral. La violencia de género en el trabajo se origina en las relaciones laborales y en las relaciones sociales de sexo, y se manifiesta en acciones y situaciones de hostigamiento laboral y de acoso sexual. Se considera una manifestación de las relaciones de poder desiguales entre hombres y mujeres, en la cual las mujeres resultan más afectadas por su situación de discriminación y subordinación social,

siendo los agresores mayoritariamente del sexo masculino. El problema guarda relación con los roles atribuidos a los hombres y a las mujeres en la vida social y económica que, a su vez, directa o indirectamente, afecta a la situación de las mujeres en el mercado del trabajo y en el ambiente laboral. La igualdad en el empleo puede verse seriamente perjudicada cuando se la somete a violencia, por su condición de mujeres, por ejemplo, el hostigamiento sexual en el lugar de trabajo. El hostigamiento sexual incluye un comportamiento de tono sexual tal como contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía y exigencias sexuales, verbales o de hecho. Este tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad; es discriminatoria cuando la mujer tiene motivos suficientes para creer que su negativa podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o el ascenso, o cuando crea un medio de trabajo hostil.

Existen dos expresiones de la violencia de género en el trabajo: el hostigamiento laboral por razones de género y el acoso sexual laboral. La victimización en el trabajo puede ocurrir en ambos sexos, pero se ha observado una mayor incidencia en las mujeres, debido a una transferencia de las relaciones sociales de sexo o de género desiguales al medio laboral y a una situación de mayor vulnerabilidad, porque las mujeres están más presentes en posiciones laborales subordinadas y en espacios de mayor precariedad en cuanto a las condiciones de empleo y de trabajo. En los últimos años, el deterioro de las condiciones de empleo y de trabajo ha generado una mayor vulnerabilidad a trabajadores de ambos sexos, pero sobre todo, a las trabajadoras.

- Hostigamiento laboral de género: El hostigamiento laboral es considerado un medio por el cual las personas pueden controlar, manipular y humillar a personas subordinadas (Kaupinen, 1997). Las mujeres son más frecuentemente víctimas de asedio que los hombres, porque en nuestras sociedades, patriarcales, el poder jerárquico del hombre va acompañado de poder sexual (Délano y Todaro, 1993), es decir, el dominio del hombre.

4.2. Consecuencias de la violencia laboral

Las consecuencias de la violencia laboral se pueden observar en distintos ámbitos, entre ellos podemos destacar los siguientes:

- En el trabajador o trabajadora: En este caso afecta su salud psico-física y puede producir consecuencias negativas en sus relaciones sociales en general y familiares en particular.
- En la Organización: Aquí la violencia laboral produce malestar entre los trabajadores/as, disminución en la productividad, desaprovechamiento de capacidades, pérdidas económicas y desprestigio social.
- En la sociedad: En este ámbito, la violencia laboral consolida la discriminación, favorece el descreimiento en las instituciones y en la justicia.

Sin embargo, es necesario precisar lo que no es violencia laboral, con el fin de no confundir los conceptos y evitar confusiones. Dicho lo anterior, a continuación se detallan situaciones cotidianas del trabajo que no son consideradas como violencia laboral:

- Conflictos laborales: Estas son divergencias o dificultades de relación entre las personas o por reclamos relativos a las condiciones laborales. Los problemas y sus causas o motivos son explícitos o pueden identificarse fácilmente.
- Exigencias organizacionales: Pueden presentarse situaciones orientadas a satisfacer exigencias de la organización guardando el respeto debido a la dignidad del trabajador y sus derechos patrimoniales, excluyendo toda forma de abuso de derecho. Cambios de puesto de trabajo, sector u horario, períodos de mayor exigencia para los trabajadores, siempre que sean de acuerdo al contrato de trabajo y a las reales necesidades de la organización, debidamente comunicadas y no como acciones destinadas a degradar y eliminar progresivamente al trabajador.
- Estrés laboral: Se llama estrés a la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral es una consecuencia de la actividad o tarea y se manifiesta en una serie de alteraciones psicológicas y físicas.
- “Burn out”: También conocido como síndrome de agotamiento profesional. Se manifiesta con episodios de despersonalización y sentimientos de baja realización personal, ocurriendo con mayor frecuencia entre los trabajadores de los sectores de la salud y la educación.

4.3. Tipos de violencia en el trabajo

Existen diferentes tipos de violencia en el trabajo; a continuación describiremos los más importantes:

a) Violencia Tipo 1:

En este grupo se encuentran quienes realizan acciones violentas y no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima, es decir, no existe un trato laboral, comercial, contractual o de otro tipo entre el agresor y la víctima. Los casos más comunes corresponden a acciones de robo en establecimientos comerciales, taxis, Bancos, etc.

b) Violencia Tipo 2:

Se caracteriza porque existe algún tipo de relación entre el agresor (a) y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio por el lugar afectado por el hecho violento u que ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor, etc.). Estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio

(conductores de buses, personal de Hospitales o Consultorios, profesores, vendedores o trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales.

c) Violencia Tipo 3:

En esta categoría el agresor tiene una relación laboral directa con algún trabajador o grupo de trabajadores de la organización. También puede existir una implicación más indirecta; el agresor elige cierto lugar porque tiene rencor o animadversión hacia el lugar ya sea porque el lugar tiene una carga representativa o simbólica. Sin embargo, el tipo más habitual es aquel donde el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor corresponda a un compañero de trabajo o a un superior suyo. Las acciones realizadas pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la probable víctima y lo que busca obtener puede ser revancha, un ajuste de cuentas o en algunos casos hacer justicia por sí mismo. Es en esta categoría donde se llevan a cabo, de preferencia, conductas que se encuadran del concepto de mobbing o acoso laboral.

4.4. ¿Qué es el mobbing?

Como fue dicho anteriormente, a continuación desarrollaremos con más detalle el concepto de mobbing, por tratarse éste uno de los principales tipos de violencia en el trabajo. La palabra “mob” (del latín “mobile vulgus”) se puede traducir como “multitud”, “turba”, “muchedumbre” y “to mob” (del inglés) se puede traducir como “acosar”, “atropellar”, “atacar en masa a alguien”.

El primero en estudiar el mobbing fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz (Lorenz, 1966), quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constató que en ciertas oportunidades, los más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

Durante la década del '80, el psicólogo Heinz Leyman (Leyman, 1997) de la Universidad de Estocolmo, definió el mobbing como “una situación en que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral”.

En 1996, Leyman definió el mobbing de la siguiente manera: “El psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo de tiempo (al menos durante seis meses). A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de proporciones”.

Esta definición deja fuera los conflictos temporales y se centra en el momento en que la situación psicológica que afecta al individuo se traduce en trastornos psiquiátricos. En este caso la distinción entre “conflicto” y “psicoterror” no está centrada en qué se hace, o cómo se hace, sino más bien en la duración de lo que se hace.

El acoso laboral “consiste en el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización” (Piñuel, 2001).

En este sentido el acoso laboral se presenta como un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y extremadamente sutil con un objetivo claro y concreto: la anulación de la víctima.

Uno de los elementos más característicos del mobbing en el trabajo es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, las cuales fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros de trabajo. De esta manera él o los acosadores inician este proceso motivados por distintas razones: celos profesionales, envidia que se focaliza en las cualidades personales positivas de la víctima, tales como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, etc. También son objeto de ataques ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo como son la procedencia social, nivel cultural y/o profesional, o alguna característica física.

Otra característica se centra en el grado de complicidad por parte de los compañeros de la víctima, ya sea apoyando en forma tácita las conductas del o los agresores, guardando silencio para no ser nuevas víctimas de agresión o no poner en peligro su puesto de trabajo si dan a conocer los sucesos ocurridos.

4.5. Tipos de mobbing

En las organizaciones, el mobbing o acoso psicológico puede afectar a cualquier nivel jerárquico en el trabajo, también puede afectar hombres o mujeres indistintamente. Este fenómeno se manifiesta en tres formas:

1. Ascendente: En este caso una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es deseado por alguno de ellos. Otra modalidad dentro de este tipo, es aquella en que un funcionario o trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir y organizar a antiguos compañeros, los cuales no están de acuerdo con la elección.



2. Horizontal: En esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo o por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo o al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.
3. Descendente: Esta modalidad es la más común. En este caso la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios.

4.5.1. Fases del mobbing

El mobbing no tiene fases fijas que abarquen desde su aparición hasta su desenlace. Esta condición está determinada por las características propias de cada caso en particular tomando en cuenta las características del o de los agresores, las víctimas y el entorno organizacional donde se desata en conflicto. Sin embargo, hay acuerdo en señalar cuatro fases del mobbing; éstas son las siguientes:

Fase 1: de conflicto

En una organización integrada por personas que tienen intereses y objetivos distintos, y en algunos casos hasta contrapuestos, es común la existencia de conflictos, por ejemplo, no se debe confundir el acoso psicológico en el trabajo con los problemas que implica trabajar a las órdenes de un jefe exigente en aspectos de productividad y calidad de los productos o servicios que genera la organización.

La existencia de problemas puntuales o roces entre un jefe y sus subordinados o entre compañeros de trabajo de un mismo nivel jerárquico que pueden solucionarse positivamente a través del diálogo, si no son resueltos pueden dar origen a un problema más profundo, el que tiene posibilidades de estigmatizarse, y es en este caso cuando se ingresa a la fase siguiente.

Fase 2: de mobbing o de estigmatización

Esta fase se caracteriza porque él o los acosadores inician el proceso de hostigamiento hacia su víctima, utilizando en forma sistemática y por un tiempo prolongado un conjunto de conductas cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima escogida. En este momento se puede hablar de acoso psicológico propiamente tal. La víctima no puede creer lo que le pasa y en algunos



casos puede negar la evidencia de lo sucedido ante la actitud pasiva y permisiva del resto de sus compañeros de trabajo, los cuales pueden colaborar en el proceso de acoso o desligarse de él.

Fase 3: de intervención desde la organización

En esta fase, lo que en un principio era un problema conocido por los miembros del grupo al que pertenece la víctima, traspasa a los niveles superiores. Por lo tanto, el conflicto puede evolucionar en dos direcciones:

- **Solución positiva:** Las autoridades del trabajo pueden realizar una investigación del problema y tomar las medidas apropiadas ya sea cambiando de puesto al trabajador o al acosador, amonestando verbalmente o por escrito a éste último y manifestando que estas conductas son faltas graves y no serán toleradas a ningún trabajador, independientemente del nivel que ocupe en la estructura de la organización.
- **Solución negativa:** En este caso los caminos a seguir pueden ser, por una parte, negar la existencia del problema, con lo cual la víctima queda en un estado de indefensión y el acosador tiene libertad para continuar con su tarea, y por otra, reconocer la existencia del conflicto minimizando sus consecuencias. En este caso la víctima queda nuevamente en un estado de indefensión ya que siente que el propósito de la organización es restarle importancia a la existencia del acoso, no considerando la gravedad del problema y sin sancionar adecuadamente estas conductas.

Fase 4: de marginación o exclusión de la vida laboral

El o la trabajador (a) decide cambiarse de trabajo y presenta la renuncia a su puesto como solución al conflicto que vive, ya que considera que la organización ha hecho poco o nada por solucionar el problema. En la administración pública los trabajadores suelen solicitar un cambio de puesto de trabajo dentro de la repartición a la pertenecen o en menor medida un traslado a otra ciudad ya que los costos involucrados para él son altos, considerando lo que afecta al entorno familiar.

4.5.2. Conductas de mobbing

Es muy importante conocer las conductas utilizadas por él o los acosadores de los conflictos normales que se suceden entre los miembros dentro de una organización, en este sentido es importante reiterar que el mobbing es un proceso deliberado y continuo el cual es difícil de determinar cuándo se inicia y por qué. Se pueden considerar conductas propias de mobbing las siguientes:

- a) Provocar el aislamiento social: En este caso se restringen las vías de comunicación de la víctima, de forma que el acosador evita dirigirle la palabra y no permite que los compañeros de trabajo se comuniquen con el acosado. Además se le restringe, y en algunos casos extremos se niega, el acceso a los medios de comunicación que ha utilizado con anterioridad: teléfono, mail, red interna (Intranet) o sistemas de radio comunicación. Todo esto genera en la víctima una sensación de impotencia ya que al negarse el acosador a explicar su comportamiento, unido a la actitud que toman los compañeros de trabajo sea que respaldan al acosador o por miedo o indiferencia no se oponen a él, la persona afectada no puede solucionar el problema por la vía del diálogo.
- b) Cambios en el trabajo: Aquí las conductas pueden ser múltiples, ya sea trasladándolo de lugar físico de trabajo, no asignarle nuevas tareas utilizando como pretexto su falta de preparación o incapacidad para ejecutarlas o encomendarle tareas que por el nivel de complejidad y/o la cantidad no es posible de llevar a cabo en forma satisfactoria dentro de los plazos determinados. Este proceso va creando una sensación de inutilidad, ya que la persona se comienza a cuestionar su capacidad profesional para cumplir con las tareas asignadas.
Otras conductas son el asignar tareas que se encuentran bajo sus capacidades, que no tengan sentido o que sean degradantes provocando frustración. Además es frecuente que se propicie crear en la víctima la inducción al error, mediante procedimientos de manipular información, ya sea ocultándola o alterando los datos de forma que si la víctima trabaja con datos incorrectos el resultado será negativo.
- c) Ataques a la vida privada y características personales: El propósito del o los acosadores es desacreditar en forma pública a la víctima a través de inventar o malinterpretar intencionalmente sucesos o acontecimientos que corresponden a la esfera privada de la persona como pueden ser la situación matrimonial o de pareja, historia familiar, problemas en la educación de los hijos, lugar donde reside y sus condiciones, etc.
También son objetos de ataques las características personales de la víctima por ejemplo, el tono de voz, contextura corporal, si padece de alguna discapacidad, su edad, su vestimenta, la condición social, el nivel educacional, la pertenencia a algún grupo étnico, sus creencias religiosas o políticas, etc.
- d) Amenazas verbales: Son una de las conductas más utilizadas por él o los acosadores para acosar psicológicamente a su víctima y lo realizan a través de gritos e insultos, ya sea para llamarle la atención por una falta cometida o simplemente para dirigirse a él, en este caso no se la suele llamar por su nombre sino que se emplea un apodo el cual hace referencia a alguna característica que se exalta en forma degradante.



Los implicados

Son múltiples los estudios realizados donde se han tratado de determinar los perfiles personales y profesionales y las conductas de los participantes del acoso psicológico en el trabajo: el acosador y la víctima. Entre ambos existe una asimetría que es fácilmente diferenciable ya que por una parte, los acosadores realizan una serie de conductas de carácter agresivo, dominadoras y activas y, por otra, la víctima presenta conductas de tipo inhibitorio o reactivo.

El acosador

De la misma forma como todas las personas pueden ser víctimas de mobbing, también todos pueden ser acosadores potenciales. Este hecho se produciría en aquellas situaciones en las que, al no ser capaces de resolver ciertas dificultades que se producen durante la vida laboral, se usa el poder como elemento de defensa, y de esta forma imponerlo sobre la personas o grupo de ellas que provocan un miedo incontrolable. El miedo se relaciona con la autopercepción sobre la posibilidad de la pérdida del rol o estatus, o lo que la imagen que tienen los otros sobre él no sea la que se desea. En suma, está estrechamente relacionado con la concepción de éxito que existe en la sociedad actual. El que en un momento determinado no se haya actuado de la manera correcta, no significa a priori que las conductas ejecutadas encuadren dentro del perfil del acosador.

Para un acosador, que la víctima sea profesionalmente más válida que él significa una competencia y esto genera un deseo intenso de eliminarla laboralmente, es decir, que deje de pertenecer a la organización. Sin embargo, no hay que perder de vista que la existencia de acosadores se encuentran en cualquier ámbito de la vida y presentan un perfil que suele ser concreto: posee fuertes rasgos de personalidad como el narcisismo, la impulsividad, mediocridad profesional, ineptitud e inseguridad, la imposibilidad para experimentar sentimientos de culpa y su funcionamiento se expresa por envidias y complejos de inferioridad fundamentalmente.

Field (1996) considera al acosador laboral como un “intimidador en serie” y ha realizado una descripción de sus rasgos de personalidad, entre los que se destacan:

- a) Personalidad Jekyll y Hyde: En este caso el acosador se muestra violento y desagradable con la víctima, pero muy encantador con el resto de sus compañeros de trabajo.
- b) Mentiroso: Es compulsivo para mentir y de esta forma convencer a la gente mediante el empleo de engaños.
- c) Controlador: Presenta rasgos obsesivos con el control y con supervisar todas las actividades a su cargo, para de esta forma no ceder el poder y manipular a su antojo.



- d) Crítico: No es dado a alabar el trabajo de los demás y en forma habitual critica todo aquello en cuanto se le pida su opinión o juicio los cuales suelen ser poco o nada de constructivas.
- e) Actitudes inapropiadas: Es prejuicioso sobre el género, nivel social o educacional, creencias religiosas o políticas de sus compañeros de trabajo.
- f) Líder convencido: No cuestiona su capacidad de liderazgo, no obstante, no es capaz de distinguir la diferencia entre liderar que requiere de madurez, confianza, integridad, asertividad, capacidad de decisión, etc., e intimidar, conducta que frecuentemente lleva a cabo y que se basa en la inmadurez, la desconfianza, la agresividad, impulsividad.

Otro modelo propuesto es el del individuo inteligente, pero con una capacidad intelectual mediatizada por un alto nivel de “neuroticismo”, inestables emocionalmente, inseguros, presenten una baja tolerancia a la frustración, manejo inadecuado de sus emociones y sentimientos, con tendencia a experimentar altos niveles de ansiedad y a tener reacciones explosivas. Si desempeña un puesto con un nivel alto de responsabilidad, éste desborda su capacidad resolutive, en suma el puesto le “queda grande”.

Sus reacciones serán desajustadas a la importancia del hecho, las magnifica, y si establece malas relaciones con un trabajador determinado puede convertirlo en objeto de su agresividad. Para explicar el comportamiento de los abusadores en el entorno laboral, algunos autores han postulado la idea que la raíz patológica de sus conductas tiene su origen en rasgos narcisistas, psicopáticos y paranoides.

Acosador perverso narcisista

La perversidad implica como primera instancia una estrategia de utilización del otro, y luego su destrucción sin que al agresor sienta culpa por ello. La personalidad narcisista definida por el psiquiatra Otto Kernberg (1979) se caracteriza por la existencia de rasgos de grandiosidad, una exagerada centralización en sí mismos, falta de interés y empatía hacia los demás, y una constante búsqueda de aprobación y admiración. Los perversos narcisistas no poseen la capacidad para comprender las emociones de los otros y son incapaces de experimentar sentimientos de tristeza, duelo o reacciones depresivas. Sienten una gran envidia hacia aquellos que poseen o disfrutan de algo que a ellos les falta o no tienen.

La envidia (sentimiento de codicia) se caracteriza por el egocentrismo y la mala intención. El envidioso no soporta ver la felicidad del otro, sus ventajas materiales y morales. Son insensibles, no tienen afectos; de este modo no sufren. Para el narcisista los demás no existen, salvo en su condición de espejos de sí mismos. Su enorme vacío le obliga a buscar a los demás para poder reconocerse a sí mismos y busca un tipo de valoración que no siente en lo profundo de su ser. La sensación que posee el narcisista de ser único, importante, diferente hace que



busque en los demás el reflejo (el espejo) de esta sobrevaloración, que es el reverso de un vacío personal que pretende compensar con esta actitud.

Debido a las características de su personalidad, él huye y evita en su trabajo posiciones subordinadas o inferiores (por las que se siente agraviado) y, en cambio, busca llegar a posiciones de poder utilizando todos los medios posibles para alcanzarlas. Desde su puesto tiene la posibilidad de relacionarse con gente de su categoría y nivel; y usa la autoridad que su puesto le confiere para utilizar en su beneficio personal a las personas que dependen de él.

Existe un patrón general del comportamiento del narcisista en su entorno laboral, el cual se caracteriza por:

- a) Pensamientos o declaraciones de autovaloración: se considera el mejor trabajador de la empresa y por lo tanto, imprescindible.
- b) Historias de grandes logros profesionales.
- c) Falta de respeto a las normas y códigos éticos de la organización: sienten que están por encima de ellos y por lo tanto, no hay un respeto por la norma.
- d) Se consideran a sí mismos imprescindibles y presentan un reclamo de atención para sí en forma constante.
- e) Comportamiento parasitario: suelen disponer de personas que ejecuten las tareas que ellos sienten no están a su nivel.
- f) Juzgan los comportamientos o las ideas expresadas por otros según sea en nivel jerárquico que tiene en la organización el emisor.

BIBLIOGRAFÍA

- Délano, B; Todaro, R. (1993). Asedio sexual en el trabajo. CEM, Santiago de Chile.
- Einarsen, S. (2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. PISTES 7(3). [http:// www.pistes.uqam.ca](http://www.pistes.uqam.ca).
- Field, T. (1996). Bully in Sight. Ed. Wessex Press. Oxfordshire. England.
- Genest, C; Leclerc, Ch; y Maranda, M. (2005). Les conduites de retrait comme stratégies défensives face au harcèlement psychologique au travail. PISTES 7(3). <http://www.pistes.uqam.ca>.
- Kaupinen, K. (1997). El acoso sexual no es algo para reírse: no es romántico, ni sexi. Vivir con salud haciendo visibles las diferencias. Instituto de la Mujer. Ministerio del trabajo y asuntos sociales. España.
- Kernberg, O. (1979). Desordenes fronterizo y narcisismo patológico. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Leyman, H. (1996). Mobbing and psychological terror at workplace. Violence and victims, 5(2). Citado por Faulx Daniel y Delvaux Sophie (2005) Le harcèlement moral au travail: phénomène objectivable ou «concept horizon»? Analyse critique des définitions des phénomènes de victimisation au travail. PISTES 7(3) <http://www.pistes.uqam.ca>.
- Leyman, H. (1997). The Mobbing Encyclopaedia. <http://www.leyman.se>.
- Lorenz, K. (1966). On Agressión. Ed. Harcourt Brace. San Diego, Estados Unidos de Norteamérica.
- ONU (1995). IV Conferencia Mundial sobre la Mujer. Beijing. [www.cinu.org.mx/biblioteca/documentos/ dh/ConfBeijing 1995.htm](http://www.cinu.org.mx/biblioteca/documentos/dh/ConfBeijing1995.htm).
- OPS; OMS. (2000). Aproximación a la violencia intrafamiliar contra la mujer. Serie: violencia intrafamiliar y salud pública. MINSALIMA Lima, Perú.
- Piñuel y Zabala, Iñaki (2001). Mobbing. Como sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo. Editorial Sal Terrae. Bilbao, España.
- Saffioti, H. (1992). Rearticulando genero e classe social, en Albertina de Oliveira Costa y Cristina Bruschini (Org.). Urna questao de genero.