

## El acoso psicológico en el trabajo desde la propuesta del paradigma interpretativo.

Teresa Margarita Torres López.<sup>1</sup>

El acoso psicológico en el trabajo se define como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.<sup>1</sup>

El acoso psicológico en el trabajo también llamado *mobbing* (palabra que procede del inglés *to mob* la cual significa acosar, atropellar), corresponde a un concepto que se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo (el acosador o perpetrador), hacia un individuo o grupo (el objetivo o la víctima). Aunque el *mobbing* es un proceso psicológico que se da entre un sujeto que lo sufre y otro que ejerce conductas de agresión psicológica sobre él, no se trata de un proceso individual, ni interpersonal. En el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo estamos ante un problema de Salud Ocupacional, de un proceso organizacional que tiene la frecuencia e intensidad para ser considerado un problema de Salud Pública.

El etiquetar a los actores de este proceso ha limitado profundizar en el problema mismo, ya que se divide en dos grandes grupos a las personas: las sujetas de acoso y a los acosadores. Sin embargo en este fenómeno confluyen diversos elementos que van desde lo micro a lo macro.

En primer lugar se puede ubicar el contexto socioeconómico y cultural donde se desarrolla el problema, en el cual aspectos como la cultura organizacional y la perspectiva de género van a condicionar en gran medida el tipo de relaciones que se establecen en un centro de trabajo. Asimismo, la cultura determina la existencia (o no existencia) de significados compartidos de lo considerado dañino, humillante o por el contrario de lo que incentiva o motiva al trabajo.

En segundo lugar, se tienen los perfiles de las personas que participan en un problema de este tipo. Por parte de los llamados acosadores existen formas específicas de manejo de poder, estilos de liderazgo así como la participación de grupos de personas que dan soporte o apoyan las decisiones y acciones de éstos. Mientras que por el lado de los identificados como acosados existen elementos que van a llevarlo a vivir la experiencia de acoso psicológico como un simple

problema laboral o como un suceso que perturba su salud física y mental. Entre otras se encuentran características personales tales como la autoestima, los mecanismos de afrontamiento ante los problemas laborales, las resistencias a los abusos del poder, así como el contar con redes sociales de apoyo.

La interpretación de los sucesos aunados a los significados que para cada persona tiene de ellos, puede en un momento dado llegar a determinar la presencia y los efectos de situaciones consideradas como acoso psicológico.

La complejidad y riqueza de diferentes perspectivas del mismo evento fue explorada en la película del japonés Akira Korosawa de 1951 titulada *Rashomon* (basada en un cuento de Ryunosuke Akutagawa). Es una historia de un rapto y un asesinato visto desde el punto de vista de los cuatro involucrados.<sup>2</sup> Con base en esta propuesta se considera el efecto *Rashomon* en este texto, es decir, considera las diferentes perspectivas de los implicados en este caso: los supuestos perpetradores, las víctimas y los testigos (o cómplices). Los diversos puntos de vista presentados reflejan la complejidad del fenómeno, con sus congruencias y sus contradicciones; aclarando que no llevan la intención de presentar sólo un punto de vista como el correcto o verdadero.<sup>3</sup> Sin embargo, estos dos actores rara vez son tomados en cuenta: los acosadores (o perpetradores) y los testigos. Y cuando se considera a las víctimas la mayoría de las veces no se profundiza en el análisis sus narrativas y vivencias en torno al problema.

El enfoque metodológico cualitativo es una de las alternativas que facilitan acceder al punto de vista de los directamente implicados en el fenómeno, lo que permitiría contar con bases sólidas para implementar medidas preventivas sobre el mismo. Esta perspectiva metodológica se encuentra dentro del paradigma interpretativo, el cual tiene como características principales:<sup>4</sup> a) Resistencia a la naturalización del mundo social. La sociedad es una producción humana respecto de la cual el análisis de los motivos de la acción, de las normas de los valores y de los significados sociales prima sobre la búsqueda de causalidad, de las generalizaciones y de las predicciones asociadas al mundo físico y de los estados de cosas; b) La relevancia del concepto de mundo de la vida. Éste constituye el contexto en el que se construyen los procesos de lo cotidiano, proporciona los recursos necesarios para la acción y se presenta como horizonte explicativo y ofrece a los actores patrones y modelos de interpretación; c) El paso de la observación a la comprensión del punto de vista externo al punto de vista interno. La comprensión de la realidad simbólicamente pre-estructurada de cada contexto requiere de la función participativa del intérprete, que no da significado a lo observado, sino que hace explícita la significación dada por los demás actores sociales; d) La doble hermenéutica. Los conceptos de segundo grado

<sup>1</sup> Psicóloga, MSc Ciencias de la Salud Pública, PhD Antropología Social y Cultural. Profesora e Investigadora Instituto de Investigaciones en Salud Ocupacional, Departamento de Salud Pública, Universidad de Guadalajara, Guadalajara (México). E-mail: [ttorres@cucs.udg.mx](mailto:ttorres@cucs.udg.mx), [ttorres@cencar.udg.mx](mailto:ttorres@cencar.udg.mx).

creados por los investigadores para re-interpretar una situación que ya es significativa para los participantes son, a su vez, utilizados por los individuos para interpretar su situación, convirtiéndose, en virtud de esa apropiación, en nociones de primer orden.

El investigador privilegia lo profundo sobre lo superficial, lo intenso sobre lo extenso, lo particular sobre las generalidades, la captación del significado y del sentido interno, lo subjetivo antes que la observación exterior de presuntas regularidades objetivas.<sup>5</sup>

Por su parte la investigación cualitativa es una aproximación al mundo de la vida para entender, describir, y en ocasiones explicar, los fenómenos sociales en los mismos escenarios donde éstos se generan. Dicho acercamiento se realiza de dos maneras distintas, pero correspondientes la una con la otra. Ya sea al analizar experiencias de individuos o grupos a partir de sus historias de vida, o a través de la comprensión del significado de las prácticas sociales cotidianas a partir de los relatos o historias de los actores involucrados. También se caracteriza por analizar las interacciones y las comunicaciones (observando y grabando dichas prácticas). Y por examinar documentos (textos, imágenes, filmes o música) o datos similares de experiencias o interacciones.

De tal forma, el propósito de los estudios de corte cualitativo es indagar cómo es que las personas construyen y representan su mundo circundante; cómo participan en él y qué sucede con ellos en términos de lo que les es significativo y les genera sentido a sus vidas y a sus interacciones. Estas aproximaciones representan formas de significados, que pueden ser reconstruidos y analizados con diferentes métodos y técnicas cualitativas que permiten al investigador desarrollar modelos, tipologías, descripciones teóricas y explicación de problemas sociales o psicológicos.<sup>6</sup>

Este enfoque resalta la importancia del sujeto vs. el objeto, donde la subjetividad de los primeros constituye el principal objeto de estudio; y en la parte metodológica, el discurso y las prácticas como la materia prima para el proceso de análisis cualitativo. Las principales características de la investigación con enfoque metodológico cualitativo son: destaca el punto de vista de los directamente implicados en el problema de estudio; implica una postura política comprometida; establece formas de obtención de la información de la forma más natural posible; considera la totalidad de elementos que intervienen en el proceso u objeto de estudio; y como consecuencia de lo anterior, destaca la importancia del contexto histórico social en la comprensión del problema a estudiar.

Por todo ello, constituye un método científico alternativo para comprender problema del acoso psicológico en el trabajo de holística, con la inclusión de la

subjetividad de los implicados. Y con ello, destacar la visión de todos los participantes, considerando el contexto laboral, social y cultural donde éste se presenta.

#### REFERENCIAS

1. Piñuel I. *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae; 2001.
2. Boyatzis RE. *Transforming Qualitative Information*. Thousand Oaks: SAGE; 1998.
3. Jackson JE. The Rashomon approach to dealing with chronic pain. *Soc Sci Med* 1994; 38(6): 823-833.
4. Vasilachis I. *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa; 2006.
5. *Opus cit. no. 4*.
6. Gibbs G. *Analyzing Qualitative Data*. London: SAGE; 2007.