

Artículo de investigación científica y tecnológica

Identidad social laboral de mujeres perpetradoras de acoso psicológico

Laborer social identity of women classified as alleged perpetrators of mobbing at workplace

Teresa Margarita Torres-Lopez¹, Martin Acosta-Fernández², Liliana Parra Osorio³, Dina Georgina Díaz-Espinosa⁴

Recibido: 1 noviembre de 2019

Aceptado para publicación: 28 diciembre de 2019

Resumen

Objetivo: Identificar elementos de la identidad social laboral de mujeres calificadas como perpetradoras de acoso psicológico en el trabajo. Con la finalidad de profundizar en el conocimiento de elementos psicosociales involucrados en la participación del género femenino en este tipo de problemas laborales.

Métodos: Se realizó un estudio de caso fenomenológico con entrevistas a seis mujeres, señaladas por sus víctimas como presuntas perpetradoras de acoso.

Resultados: Los hallazgos mostraron que las mujeres poseen un alto concepto de sí mismas, consideran que tienen formación académica competente y habilidades de liderazgo. El área más débil se encuentra en la importancia que le otorgan a su nombramiento de directivo y al apoyo institucional que reciben.

Conclusión: El contexto laboral juega un papel destacado en el desarrollo de su identidad social laboral.

Abstract

Objective: To identify elements of laborer social identity of women classified as alleged perpetrators of mobbing at workplace. The final goal is to know about psychosocial aspects and feminine gender implicated on this laborer issues.

Method: The study was case phenomenological with interviews to six women identify for their victims like perpetrators of mobbing at workplace.

Results: The findings showed that the participants have a high auto-concept, they considerer to have competent academic background and ability leaderships. The weak area is the meaning based on their directive job and institutional support received.

Conclusion: The job context has an important role on the laborer social identity.

Palabras clave: acoso psicológico, trabajo, identidad social, perpetradores, género

Key words: mobbing at workplace, social identity, perpetrators, gender, job

¹ Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara. Guadalajara, Jalisco, México.

² Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, Universidad de Guadalajara. Guadalajara, Jalisco, México.

³ Universidad Libre, Seccional Bogotá, Colombia.

⁴ Región Sanitaria VI, Secretaría de Salud, Jalisco, México.

Autor de correspondencia: Teresa Margarita Torres López. Calle Sierra Mojada 925, puerta 1, Colonia Independencia, Guadalajara, Jalisco, México. C.P.44340. Tely fax: +5233-10585200. Correo electrónico: tere.torres.cucs@gmail.com.

El artículo se generó de la investigación titulada: "El acoso psicológico en el trabajo desde el punto de vista de las víctimas y los agresores en diversos centros de trabajo"

INTRODUCCIÓN

El estudio de acoso psicológico en el trabajo se ha centrado en muchos casos en las víctimas del mismo. Poco se ha investigado y escrito sobre los perpetradores, los cuales se considera que realizan las acciones de hostigamiento para proteger su autoestima, debido a su carencia de competencias sociales.¹

Otras características de dichas personas, son tener poca habilidad para detectar, comprender y responder de manera apropiada a los sentimientos de los demás. Aunque es posible que los agresores no tengan consciencia de lo que hacen y cómo sus acciones pueden afectar a otras personas, lo que implica una limitada reflexión personal y poca capacidad de empatía.

Según Lars, Skogstad y Einarsen² existe dificultad para obtener información válida y confiable sobre el perpetrador, sus características y su visión del acoso desde su punto de vista. Sin embargo, existe evidencia de que el perpetrador suele ser con más frecuencia hombre que mujer y ser supervisor y jefe más que subordinado. La conducta agresiva se ha asociado a la edad. Se asume que con el incremento de la edad los individuos que entienden mejor las consecuencias de sus actos y controlan mejor su enojo.

Las intenciones de perpetrador son difíciles de establecer y las bases de su conducta ha sido atribuida por las víctimas como una conducta negativa del perpetrador y su tipo de personalidad y poco consideran las circunstancias del medio laboral.³ Por tanto, existe limitada información sobre el perpetrador y sobre su perspectiva del acoso, además existen consideraciones prácticas y éticas que dificultan su aproximación a este grupo de estudio.⁴

De ahí la importancia de destacar su punto de vista en el proceso de acoso psicológico en el trabajo. Se seleccionó para este estudio a mujeres, ya que la literatura sobre el tema,⁵ reporta que en el perfil del perpetrador hay una serie de factores de riesgo individual: suelen haber padecido de violencia en forma histórica, tienden a ser hombres y en menor medida mujeres, suelen ser jóvenes, con infancia difícil, tienden al consumo del alcohol u otro tipo de drogas, con problemas de salud mental, y vivir con frecuencia en circunstancia que conducen a la violencia. Sin embargo, en un estudio previo los testigos de acoso psicológico indicaron que las mujeres suelen ser más acosadoras que los hombres.⁶

La propuesta que aquí se presenta lleva como fin profundizar en una de las áreas de estudio de la Psicología Social. Esta es la identidad social de los individuos, en este caso de mujeres que han sido señaladas como perpetradoras de actos de acoso. Ya que este fenómeno no se presenta en el vacío sino que se da en un contexto social y una cultura organizacional determinada, y en la interacción de diversos actores: víctimas, testigos y perpetradores. La identidad se genera por la interacción entre el individuo y el contexto social, no es solo por las características individuales.⁷

El concepto de identidad social en las ciencias humanas remite a un puente conceptual entre los niveles de análisis individual (lo interno) y grupal (además del contexto). Los elementos básicos de las identidades sociales son definidos y regulados culturalmente. Su estudio provee un área para comprender la relación entre la

psicología individual, los sistemas culturales de las prácticas y los significados.⁸

La identidad en una dimensión antropológica se encuentra en un contexto cultural y un medio social global, así como en una dimensión sociológica, ya que emerge de las relaciones entre las personas y el grupo.⁹

Es además de un reflejo de las expectativas que otros le asignan, es también una construcción que surge a partir de la negociaciones con las necesidades y deseos de la propia persona.

Las situaciones que condicionan este proceso son:

- a. La identidad se genera de la interiorización selectiva y distintiva de ciertas características y rasgos culturales por parte de los individuos. Se requiere de su voluntad para distinguirse socialmente a través de la re-elaboración subjetiva y selectiva de algunos de sus elementos.
- b. No existe identidad en sí ni para sí, sino sólo en relación con el otro. Es el resultado de un proceso de identificación en el marco de una situación relacional.
- c. Es una construcción social que se realiza en el interior de marcos sociales que determinan la posición de las personas, lo que lleva a orientar sus representaciones y acciones.¹⁰

En suma, la identidad se produce a partir de la socialización y se conforma de tres características básicas:

- El sí mismo, que muestra cómo define una persona quién es. Es el conjunto de características que un individuo considera como propias y les otorga un valor socio-afectivo. Implica la relación y la conciencia del otro. Incluye la autoestima, la autoevaluación de nuestra identidad, define el rol en las interacciones sociales. Está determinada por las aspiraciones, la aprobación social, la confianza en el poder propio y determina el ser único del sujeto en cuestión.¹¹
- La pertenencia social: las personas se perciben en el sistema social, de acuerdo a las condiciones sociales en las que se encuentran. Es el hecho de que los seres humanos están situados en algún sitio, que aceptan categorías sociales dadas así como sus valores. Se caracteriza por los sistemas de ubicación social, participación al interior de diversas agrupaciones sociales que organizan y definen lo que él es. 7 Implican por ello, la identificación del individuo con diferentes categorías, grupos y colectivos sociales.¹¹
- Implicación social: son los grados de interiorización de los roles y sus, en función de los cambios de status social de la persona. Evoluciona durante la vida y se construye a través de las alternativas y los compromisos van a orientar y generar significaciones nuevas. Implica transitar entre diferentes identidades y la adherencia a nuevas.

Los materiales con los cuales se construye la identidad para distinguirnos de los demás son siempre culturales. Ésta es la fuente de la identidad, a partir de los recursos culturales disponibles en sus redes sociales y en la sociedad.¹¹ La identidad no es fija: “cambia, se transforma, guardando siempre un núcleo básico que permite el reconocimiento del sí mismo colectivo, del Yo en nosotros”.⁹

Las culturas y las identidades no son un sistema estable de representaciones en el tiempo, ni son unidades cerradas sobre sí mismas, no son refractarias a los procesos de cambio y no están basadas en principios de determinación. Las culturas se nutren de cambios y las formas de relación no tiene por qué ser conflictivas. El contacto con el otro es una relación con sí mismo. Los intercambios culturales son vitales para el desarrollo de cada grupo social.¹²

En el caso del área laboral, se destaca la importancia del contexto social y cultural donde se presenta el acoso psicológico. Para Arciniega⁵ la cultura organizacional, es una dimensión de las organizaciones que emerge en la interacción social, las acciones, la estructura y dinámica organizacionales, que se manifiesta en hábitos, estilos de trabajo y formas de relacionarse. Las organizaciones operan no solamente no sólo a partir de un grupo de normas y reglamentos oficiales, sino por medio de un conjunto paralelo de modos de actuar, sentir, estilos de autoridad e idiosincrasias implícitos y que han sido socializados por sus miembros.⁵

Con esta base teórica el objetivo de este estudio fue identificar elementos de la identidad social laboral de mujeres calificadas como perpetradoras de acoso psicológico en el trabajo. Con la finalidad de profundizar en el conocimiento de elementos psicosociales involucrados en la participación del género femenino en este tipo de problemas laborales.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de Diseño

Se realizó un estudio fenomenológico de caso. La fenomenología es un enfoque teórico del paradigma interpretativo, que parte del conocimiento la experiencia subjetiva inmediata de los hechos tal como se perciben.¹³

Se llevó a cabo en dos etapas: La primera implicó la identificación de supuestas víctimas de acoso psicológico las cuales identificaron a la persona generadora de los comportamientos de acoso, así como a testigos de la experiencia. La segunda consistió en la realización de entrevistas en profundidad a las presuntas perpetradoras.

El estudio se realizó en el año 2017, en dos dependencias de salud de dos localidades del estado de Jalisco, México y en dos instituciones públicas de educación superior en México (una en un estado del centro occidente del país y la otra en uno del centro norte). La selección de las instituciones y los escenarios laborales se definió por conveniencia y facilidad de acceso, pero se buscó la similitud en condiciones de trabajo, esto es, las organizaciones en las que laboraban las entrevistadas se encontraban enfrentando procesos de acreditación/certificación de sus procedimientos de atención a usuarios.

Los participantes fueron seleccionados por muestreo propositivo¹⁴ a fin de describir ciertas características de interés del acoso psicológico en el trabajo. Con base en lo descrito por Acosta et al.¹⁵, la identificación de los presuntos perpetradores de acoso psicológico se basó en:

- a. El puntaje obtenido en el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo¹⁶ de las posibles víctimas. En el que identificaron ser sujetos de alguno de los 22 comportamientos de acoso en la modalidad “*más que al resto de mis compañeros*”, para después señalar al responsable de dichas conductas.
- b. A cada supuesta víctima, se le solicitó nombrar al supuesto acosador y a dos compañeros de trabajo que pudieran atestiguar sobre el hecho.
- c. Se entrevistó a los identificados como testigos y, al coincidir sus declaraciones con las afirmaciones de las supuestas víctimas, los implicados fueron calificados como presuntas perpetradoras.
- d. Se les solicitó una entrevista a las presuntas perpetradoras para que expresaran su punto de vista en cuanto a su conocimiento sobre el acoso en el trabajo y si se consideraban a sí mismas como acosadores.

Como supuestas perpetradoras participaron seis mujeres que realizan o han realizado funciones directivas. Su promedio de edad fue de 51.4 años con profesiones de médico (tres), odontóloga (una), enfermera (una) y maestra en Educación Superior (una), con una experiencia en cargos directivos en instituciones de salud y universitarias durante 15 o más años.

Procedimientos de recolección de información

La entrevista a profundidad se define como una forma intensiva de entrevistas para indagar sobre un tema en particular, el fin último es centrarse en forma detallada en la mayor comprensión posible de un evento. Se parte de guías de entrevista especialmente diseñadas para focalizar el tema o temas de estudio.¹⁷

Este tipo de entrevistas se realizó a las presuntas perpetradoras. Se dió inicio con la pregunta: ¿Me podría hablar de la experiencia que usted ha tenido en relación con el acoso psicológico en el área laboral? Durante el proceso de la entrevista sólo se hicieron algunas preguntas para profundizar sobre los temas que fueron emergiendo.

Métodos y modelos de análisis

El análisis de la información fue por el método fenomenológico que establece las siguientes fases: previa o clarificación de los presupuestos, descriptiva u obtención de la información y estructural. La última implica la lectura general de la información, la delimitación de las unidades temáticas, la determinación del tema central de cada unidad temática, la expresión de dicho tema en el lenguaje científico, la integración de todos los temas centrales en una estructura descriptiva y la integración de todas las estructuras particulares en un formato general¹⁸. La información se procesó con el paquete para análisis de datos cualitativos Atlas.tiV6.¹⁹

Las categorías de análisis que se generaron se presentan en la Tabla 1.

Aspectos éticos

Se solicitó el consentimiento libre e informado escrito por parte de las entrevistadas, previa exposición de los objetivos y beneficios del proyecto. Su participación fue voluntaria garantizando la confidencialidad y el anonimato, tanto en el manejo de la información

Tabla 1. Categorías de análisis

Temáticas centrales	Lenguaje científico
Tipos de personalidad	El sí mismo
Principios fundamentales	
Relaciones interpersonales	
Papel de su formación académica	Pertenencia social
Papel del puesto de trabajo	
Respaldo en su autoridad y en el puesto	
El liderazgo	Implicación social
Imagen que los otros tienen de ellas	
Consecuencias del acoso	

Fuente: entrevistas

como en presentaciones o publicaciones que se derivadas. Las participantes podían abandonar el estudio en cualquier momento que lo consideraran conveniente, pero ninguna persona lo hizo. El proyecto de investigación del estudio fue aprobado por el Comité de Ética e Investigación del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara (registro no. IISO/CI/10/08).

RESULTADOS

El sí mismo

a) La personalidad: un buen concepto de sí mismas

Las participantes en el estudio manifestaron el concepto que tienen de sí mismas, para ello hicieron referencia al tipo de personalidad que les caracteriza. Esto fue en aspectos generales o en referencia específica a ser acosadoras.

Arco Iris¹ dijo ser una persona muy estricta, impulsiva, exageradamente previsor y ruda para trabajar (*“Soy una locomotora y no se me ha quitado la energía, o sea que yo voy muy acelerada; y ve a saber si doy tres órdenes en el mismo momento, ese es un error también”*). Estas características la llevan a exigir que las personas respondan en forma inmediata, pero cuando eso no sucede siente desesperación. Por ello, se considera que es un poco tirante, soberbia, altanera y sangrona.

Viento se autodefinió como una mujer fuerte, tenaz, justa, obsesiva compulsiva en el manejo del tiempo, de respuestas inmediata y que inspira confianza. Una mujer *tirada para adelante y para enfrentar lo que sea*: *“Yo soy tan positiva, yo no me quedo en la problemática”*. No se considera controladora pero sí que exige resultados: *“Yo no soy brava, soy vehemente, muy gestual, eso en mi medio no se le ve bien, la verdad no me importa que lo lean, o que no lo lean, yo tengo claridad en mi coherencia de vida”*.

Lluvia no se consideró acosadora aunque dijo haber ejercido su autoridad cuando la situación así lo requirió, lo cual puede llegar a confundirse: *“Yo creo que no ejercía acoso en ningún momento, pero que sí traté de ejercer la autoridad cuando se requería, y quizá también sea algo que para el usuario de la institución y para el*

trabajador, sea algo difícil de distinguir”.

Niebla manifestó ser exigente: *“Yo era exigente, con algunos a lo mejor de más”*.

Brisa dijo que se caracteriza por ser muy sincera, algo que para otros se considera ser una persona violenta: *“Esa parte de sinceridad, lo hacen a uno ser violento en ese sentido”*. No se considera ser una persona impositiva. Finalmente, Aurora se auto identificó como acosadora.

En suma, Arco Iris, Viento y Aurora reconocieron haber ejercido acciones de acoso psicológico. Lluvia y Niebla dijeron que algunas de sus acciones podrían ser vistas por otras personas, como hostiles. Brisa negó haber sido acosadora.

b) Principios que determinan acciones

Las participantes manifestaron una serie de principios que guían su actuar en lo personal y dentro de su área laboral.

Arco Iris dijo que la honestidad, la verdad y la justicia son su lema dentro del trabajo. Además de que la responsabilidad que la caracteriza la lleva a trabajar muy duro, situación a la que no están acostumbrados muchos trabajadores. Su principio de justicia la ha llevado a ser luchadora por los derechos de otros: *“Yo siempre fui luchadora por la justicia, porque los choferes ganaran más, porque has de cuenta que a él vi que lo apaleaban ‘levántalo y sacúdelo y báñalo’ siempre fue mi pleito”*.

Viento dijo ser una persona que defiende posiciones, premisas y principios, además de ser: *“una defensora absoluta del trabajo colectivo”*. Dichos principios son de compromiso, responsabilidad y ser confiable. La justicia es otro de sus principios: *“Si yo tengo que decir una cosa que considere que se está vulnerando la justicia, yo la digo ‘qué pena con usted’ pero yo la digo”*.

Brisa comentó que para ella lo más importante es el respeto, la flexibilidad, la disciplina, sus valores morales y la calidad de su trabajo. Por ello en ocasiones opta por aislarse de sus compañeros de trabajo para tener menos problemas: *“Yo llego a mi cubículo y así no tengo muchos problemas, porque me aísló, entre más te metas en el rollo, más te traen en salsa, más te agreden en ese sentido”*.

c) Relaciones interpersonales positivas

También hicieron referencia una serie de habilidades para establecer buenas relaciones interpersonales. Algunas de las cuales ya tienen como parte de su personalidad y otras que desarrollaron después de haberse dado cuenta de sus errores y de que encontrarán la forma de corregirlos.

Arco Iris consideró que ha mejorado mucho su forma de conducirse con las personas, que ha aprendido a mediar, así como que, cuando éstas no le responden, pronto le resta importancia. Además de que busca hablar a las personas cuando considera que tienen algún problema con ella: *“Yo soy de las personas que confronto a la gente cuando hay un problema y les digo: ‘Oye, como que te veo rara conmigo ¿qué pasa?’ los afronto”*. Dijo preferir trabajar con personas jóvenes a fin de que se formen en el trabajo con ella y le puedan aguantar el paso. Considera que se puede ser estricto sin perder el sentido de humanidad y respeto: *“ni el amor*

¹ Se utilizaron pseudónimos para proteger la identidad de las participantes

por los compañeros, ni la vida”.

Viento se considera una persona con habilidades para solucionar problemas, con su visión personal y a través de la negociación: *“Si usted traía este problema, yo ya tengo tres alternativas para que tenga una solución”.* Considera que es vital escuchar a la gente: *“Es una estrategia que yo creo que nos ha funcionado, y nos sigue funcionando en el programa, de una manera muy asertiva”.* Por ello se identifica como una persona de construcción colectiva y de trabajo conjunto, para lo cual la comunicación es indispensable: *“Si hay un conflicto con usted: ‘venga acá, dígame lo que tenga que decirme’ y me lo dicen y yo les digo que también de que ‘se van a morir’”.* Dijo sentirse contenta con su trabajo, ya que se proyecta al futuro a través de él.

Niebla dijo que cuando tuvo la jefatura de un Departamento fue muy apegada los lineamientos que se establecían desde los altos mandos. Por ello consideró haber sido radical en el cumplimiento de la normativa, sobre todo con respecto a la asistencia de los investigadores en su espacio de trabajo: *“Aprendí que hay que ser menos radical, que no es tan estricto el asunto, no es tan grave que alguien esté o no esté, no merma la productividad”.* Ello le implicó algunos conflictos que al parecer ya fueron superados ya que los compañeros la han recibido con cordialidad ahora que ya no tiene ese puesto.

Pertenencia Social

a) La formación académica como base de la identidad laboral

Las participantes destacaron como una parte importante de su identidad social tanto su formación académica como sus nombramientos laborales. Lo primero constituye una parte esencial de sí mismas, el pertenecer a una disciplina y a un grupo de profesionales con reconocimiento social como es ser médico, odontóloga enfermera o psicóloga, se ve realzado con el hecho de que cuentan con estudios de posgrado y con otro tipo de formación no académica.

Aurora dijo que ella tenía más capacidad que la persona que la rechazó en un trabajo, lo cual basó en su formación como médico. Le dijo a dicha persona: *“¡Yo soy médico, yo sé lo que sé, tú a mí no me vas a medir mi capacidad!”.*

Viento destacó además de su formación como Licenciada en Enfermería, el de facilitadora en el manejo de procesos grupales y en otras áreas lo que le ha permitido: *“Prepararme con muchas cosas que no son solamente la educación formal, sino de otros elementos colaterales que le ayudan a una a construir muchos aspectos de la parte interior”.*

Brisa comentó la importancia de contar con capacitación para ejercer un puesto de autoridad: *“Eso no basta, yo no solamente quiero un manejo político bueno, sino yo quiero una gran capacidad de respuesta dentro de la universidad y quiero un muy buen plan de desarrollo institucional, te tienes que capacitar”.*

Por su parte Niebla indicó que la formación recibida en sus cursos de posgrado le ayudaron a llevar con buen término sus gestiones como jefa de un departamento: *“Sobre todo muchas herramientas para el trabajo directivo, como tipo las materias que se llevaban,*

¿no? porque se buscaba que los maestros de salud pública de los 80’s se prepararan para estar en el sector salud o en lugares afines como coordinando y ejecutando y organizando, y planeando programas de salud”.

b) El respaldo institucional como base

Un segundo elemento dentro de la pertenencia social es el que las participantes cuentan con el soporte institucional que les ha permitido ejercer su autoridad, con base en su puesto laboral. Pero también con el apoyo de sus jefes inmediatos quienes dieron el aval de sus decisiones al frente de las instancias que les ha tocado dirigir, aunque ello implicó tiempo, trabajo y lealtad. Así lo indicó Brisa: *“Si tú estás bien con alguno de ellos (autoridades) o con alguien que esté cercano a ellos, rápido asciendes. Otra, si tu empiezas a proporcionar algo, o sea que tú le brindes algún poder a alguien que tenga aspiraciones, te va a considerar necesario y esa necesidad te va a hacer crecer a ti. La otra es que tú entiendas que vas a dejar mucho de tu tiempo de vida”.*

Implicación Social

a) Imagen de lideresa positiva

Cuatro de las seis participantes hablaron sobre el tema de liderazgo. Se identificaron con rol de líderes en su área laboral no sólo porque cubrieron o cubren un nombramiento que así lo avala, sino también debido a que cuentan con las facultades para serlo.

Arco Iris se atribuyó el ser una líder natural: *“Donde quiera que llego toda la gente me pide opinión la gente me sigue sin que yo le diga: ‘vengan para acá’, y como que eso se me da”.* Manifestó que le gusta, pero no con la intención de que se lo reconozcan sino de lograr las metas que se propone. Dijo que sus estrategias no son de ejecutor o de verdugo, sino de comunicación abierta. Sus facultades de mando sólo las usa cuando tiene que defender a otros: *“El verdugo lo uso para cuando los defiendo ahí; yo así trabajo”.*

Viento se calificó con un líder con visión estratégica. Su énfasis está en incidir en las actitudes de las personas que laboran con ella, en la búsqueda de un crecimiento personal y profesional. En fin último es: *“Intentar crear con ellos crear un nivel de conciencia sobre la responsabilidad social”.* Considera que ella es una facilitadora un accidente en la vida de esos trabajadores, en dicho proceso de crecimiento. Señaló como su compromiso profesional el trabajar en la formación de estudiantes y de profesores a fin de generar una cultura de lo colectivo: *“Donde se respete lo individual, se construya en conjunto, donde se vean los avances y logros de las demás personas”.*

Lluvia comentó que su experiencia en funciones directivas le permitió enriquecer su práctica profesional, ya que pudo ejercer un tipo de liderazgo flexible, con firmeza o más autoritario de acuerdo a las situaciones que se le presentaban. Una de sus estrategias fue el trabajo en equipo y la organización interna del trabajo de cada quien, la parte que requirió mayor esfuerzo fue la negociación. Estableció como regla escuchar a las personas seleccionando aquello que le parecía importante de lo que ella consideraba más como chisme, lo cual levó a que el personal identificara que ella no era influenciable.

Brisa calificó su liderazgo de humano y relacionista. Su estrategia fue la comunicación y escuchar las necesidades de los trabajadores. Les indicó que su nombramiento era temporal mientras que los puestos que ellos tenían eran a más largo plazo y por eso contaba con más experiencia y por tanto dependía de ellos hacer un buen papel.

b) Sentimientos ante las consecuencias del acoso

Las participantes también hicieron referencia a las consecuencias que tiene el acoso psicológico en las personas. Las señaladas fueron la expulsión del área laboral así como también el desarrollo de ciertos estados emocionales negativos

Se identificó como el fin último de las acciones del acoso, la expulsión del área laboral. En el caso de Aurora, ella reconoció que su objetivo era que su víctima dejara de trabajar en la misma área que ella o bien de “destruirla”. Lo cual logró ya que la persona acosada se incapacitó por más de un mes y regresó callada y sumisa, “totalmente acabada”. Comentó al respecto: “*Si pudiera haberla botado, sacado del programa, lo hubiera hecho*”. Aunque refirió que después de ejercer acciones de acoso a su víctima y de ver los resultados, llegó a sentir compasión por ella, considera que el acoso es algo “feo”. Así lo manifestó: “*Yo ahora la veo y la verdad hasta compasión me da. Un acoso de tanto tiempo, qué tanto es poco y qué tanto es mucho. Fue largo, estoy hablando de casi tres años y medio. Por eso digo: ‘cuánto hubiera sido el tiempo justo para dar la lección’ o ‘qué tanto hubiera sido necesario acosar a alguien y conseguir ese objetivo’, si no es la salida el que sea, el cambio*”.

Por su parte Brisa citó el caso de su sucesora en el puesto de autoridad que ella tuvo. La cual con su actitud acosadora logró que gran parte del personal solicitará su cambio de dependencia educativa, ya que no deseaban trabajar con ella: “*La persona que me sustituyó, ocasionó que el personal huyera a otro centro, y ahora que llega como directora, huyen las mismas gentes como ratas en quemazón otra vez, les hablé nomás para corroborar y me dijeron: ‘Sí llegó la pinche vieja loca esa ¿crees que voy a andar soportándola?’*”.

Lluvia comentó que en el caso de acoso que existió en una las Unidades Médicas a su cargo la víctima de la coordinadora de dicho lugar hostigó de tal forma a una enfermera que cayó en depresión: “*En esa unidad a mí me tocó cambiar a una persona, que después supe que le diagnosticaron depresión mayor. Pero en su momento lo que yo percibí fue acoso psicológico, era víctima de acoso*”. La medida que tomó fue de cambiar a la persona acosada de área (lo cual hasta ahora le sigue agradeciendo) y con eso el liderazgo negativo de la coordinadora se debilitó.

También dijo que el haber vivido situaciones de acusaciones por parte de sus subordinados fue algo que le permitió enriquecer su práctica profesional y su rol como autoridad en su institución: “*Yo le vi muchas cosas positivas: aprendes a manejarte con mayor firmeza, aprendes a ejercer diferentes tipos de liderazgo, a transitar, a no ser siempre igual sino dependiendo de las circunstancias, ser flexible, ser más rígido, en ocasiones cuando es necesario ser más autoritario, aprendes a hacer ese tipo de cambios, entonces para mí fue muy enriquecedor*”.

c) La mirada de “los otros”

Las participantes hablaron sobre la forma en que ellas creen que son percibidas por otras personas, se incluyeron tanto aspectos positivos como negativos en todos los casos. En general reconocen que algunas de sus acciones pueden llegar a ser mal interpretadas como hostiles.

Arco iris dijo que en algún momento de su trayectoria laboral fue calificada de *ogra* y que su apodo fue la *generalá*, incluso se cuadraban cuando la saludaban. Ella identificó también que inspiraba miedo en algunas personas. Dicha situación cambió cuando uno de sus subordinados le dijo: “*Usted es muy testaruda, muy tesonera y se sale siempre con la suya, a lo mejor usted va a conseguir algo y no se va a fijar a costa de qué precio lo va a obtener*”. A raíz de eso buscó ayuda psicológica y logró mayor conciencia sobre sus actos, además de cambios en su comportamiento. El resultado es que sus subordinadas actuales quieren trabajar con ella aún si llega a cambiar de área laboral.

Lluvia considera que sus anteriores subordinados tienen una percepción de ella como una persona justa y equilibrada en el ejercicio de la autoridad. Ello a pesar de que cuando ejerció en un puesto directivo recibió los calificativos de prepotente, acosadora, exigente, autoritaria e hiperquinética. Algunos subordinados la acusaron que les hablaba a gritos y que tenía un trato diferenciado con ellos. Sin embargo, cuando los ha encontrado ha recibido muestras de aprecio e interés: “*Pues no que no me querían, que me veían muy exigente y ahora dondequiera que me encuentro a la gente del área: ‘¿Cómo está? ¿Si se va a regresar? ¿No se va a regresar? ¿Cuándo se viene otra vez?’*”.

Niebla dijo que durante su gestión como jefe de un departamento fue calificada de exigente. Comentó que sus principales críticos fueron sus amigos. Sin embargo, ahora que ya no tiene dicha función la gente la trata muy bien.

Brisa dijo que sus subordinados la han calificado de acelerada y violenta por ser muy sincera. Sin embargo cuando fue ubicada en otra área laboral éstos se quisieron ir con ella, lo cual le dio mucho gusto ya que era indicio de que les dejó una buena impresión.

Viento señaló que algunas personas la han calificado de ser impositiva pero que pocas se han atrevido a manifestárselo en directo.

DISCUSIÓN

En la identidad social laboral de las perpetradoras de acoso psicológico en el trabajo confluyen varios elementos, en los que se destaca la identidad profesional versus la identidad personal o de género. En el caso específico de las mujeres los ejes que definen su identidad de género son: la maternidad, el matrimonio o la unión, y el trabajo o la profesión, y el ser trabajadora o profesionalista.

De acuerdo a Cervantes-Carson²⁰ la identidad de género de las mujeres, es producto de articulaciones específicas de acuerdo a tres ejes: cómo se percibe, se valora, se introyecta, se vive en forma simbólica y en la acción de cada uno de dichos ejes, lo que produce la resolución de la identidad en cada mujer.

De acuerdo con los elementos específicos de la identidad social se encontró:

En el concepto de sí mismas, las participantes presentaron una autoestima alta. La que está determinada por la creencia sobre la capacidad de dominar las cosas y de cambiar las situaciones, así la idea sobre la aptitud para controlar lo que ocurre influye en la forma de actuar, y en la auto imagen.²¹ Lleva a fortalecer el foco de control interno, que caracteriza a las personas que piensan y actúan sobre los acontecimientos; a diferencias del foco del control externo que caracteriza a los individuos que se consideran víctimas de fuerzas externas a sí mismos.⁷ Con base en esta apreciación, es que se dan los espacios de negociación de la relación con los demás, al mismo tiempo que se busca satisfacer las necesidades y deseos propios. Por ello, las participantes consideran que hasta cierto punto, cuentan con aprobación social y confianza por parte de sus compañeros y subordinados de trabajo.

En cuanto a la pertenencia social destacaron, además de su formación académica, los sistemas de inserción laboral así como la pertenencia ciertos grupos de personas con preeminencia en sus instituciones de trabajo (puestos directivos, cercanía con personas con poder, por ejemplo). Sin embargo, esta dimensión es un tanto efímera o cambiante, ya que depende del puesto o del lugar que en ese momento ocupe el grupo de poder de pertenencia. Y dado que, en nuestro contexto mexicano, dichos nombramientos tienen una vigencia máxima de seis años (en algunos casos de tres), ello representa la parte más frágil de su identidad social, ya que el tener un puesto de autoridad es una especie de espada de Damocles², ya que dependen de un nuevo nombramiento en el siguiente sexenio. Y de no obtenerlo, se pierde el poder adquirido en forma temporal. Por ello, es importante conservarlo no sólo por el beneficio económico que implica, sino también porque los sistemas de inserción organizan y definen lo que *él o ella son*.⁷

La idea de la pertenencia a un grupo implica compartir las formas simbólicas y culturales que funcionan como representaciones sociales. Pertenecer a una comunidad, implica compartir el núcleo de representaciones sociales que los define, incluye lo que las personas piensan, sienten y ven las cosas, a partir del punto de vista de su grupo de referencia.¹⁰ Si en estos grupos parte de su cultura organizacional incluye la realización de actos de hostigamiento con el fin de lograr ciertas metas, entonces eso estará legitimado por parte de los integrantes de los mismos.

En la dimensión de la implicación social las participantes presentaron una serie de roles, materializados en la identificación con un liderazgo positivo. El cual se contraponen con hasta cierto punto con las imágenes que ellas creen que los demás tienen de su persona. El espejo social de sus acciones, aunado a las emociones centradas sobre los efectos del acoso psicológico que observaron en las personas (ejercido por ellas mismas o por otros perpetradores), sería indicativo por un lado, que tienen cierto grado de conciencia de las necesidades de los otros. Contrario a lo señalado por Einarsen y Lars,¹ sobre que los perpetradores no son conscientes de lo que

² En la leyenda griega de Damocles, este cortesano anhelaba el poder y autoridad de Dionisio de Siracusa. Cuando Dionisio le ofreció que probará esa vida que tanto lo encandilaba, Damocles se dio cuenta que sobre el "privilegiado" asiento de Dionisio había colgando solo del pelo de un caballo una enorme espada que apuntaba hacia su cabeza.²²

hacen y cómo ello puede afectar a los agredidos. Y por otro lado, que en realidad no les genera mucho problema, es como si el fin justificara los medios empleados para ello.

Es aquí donde no hay que olvidar el papel del contexto cultural y social, específicamente el laboral, sin negar la importancia del papel que pueden tener los factores psicológicos individuales. Ya que éstos indican en muchos casos, que el entorno de trabajo, proporciona el contexto facilitador para que se produzca el fenómeno de acoso psicológico.²³ Desde el punto de vista de Ovejero²⁴ lo fundamental son los valores sociales imperantes, luego el tipo de organización en la que se produce el acoso psicológico y, finalmente, las características del grupo en cuyo seno tiene lugar el acoso.

Los investigadores enfocan más atención a los efectos de la globalización, la liberalización de los mercados, la eficiencia y la intensificación del trabajo, resaltando la idea de que éstos afectan a la mayoría de las organizaciones, con lo que conlleva al incremento del acoso y de los comportamientos abusivos por parte de los jefes y los compañeros.¹ Al respecto cabe recordar lo señalado en la metodología sobre el hecho de que las organizaciones de las participantes en el estudio se encontraban en procesos de acreditación y certificación.

En suma, a fin de comprender el punto de vista de las mujeres (y también de los hombres) que ejercen acoso psicológico en el trabajo, es necesario destacar que el vínculo entre el individuo y su contexto social resulta afectado no sólo por el enfrentamiento de las comportamientos de las personas (ya sea como individuos o como grupos) con la estructura social, o con los condicionantes que ésta ejerce sobre ellos, sino por la necesidad de comprender los diferentes sistemas de diferenciación social, como son la clase, el género, la etnicidad y la raza entre otros.²⁰

CONCLUSIONES

Por todo lo anterior, se concluye con dos reflexiones:

- La construcción de la identidad social de las perpetradoras de acoso psicológico, está mediatizada, por las re-significaciones que de los condicionantes sociales (globalización, acreditación, certificación) influyen en los actores laborales y por la posición en la que el presunto perpetrador se coloca con respecto a su víctima.
- Si se establecen reglas claras de convivencia laboral y se fomenta el desarrollo de estrategias racionales para el manejo de conflictos, habrá organizaciones intolerantes a cualquier forma de violencia y acoso y muchas menos personas susceptibles de enfundarse en el papel de víctimas.

Financiación:

El financiamiento corrió a cargo de los autores.

REFERENCIAS

1. Einarsen S, Lars JH. Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2006; 22(3): 251-273.

2. Lars JH, Skogstad A, Einarsen S. Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*. 2009; 23(4): 349-358.
3. Parzefall MR, Salin D Perceptions of and reactions to workplace bullying: A social exchange perspective. *Human Relations*. 2010; 63 (6): 761-780.
4. Salin D. Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment. *Human Relation*. 2003; 56: 1213-1232.
5. Arciniega RS. El Acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales. *Psicología Iberoamericana*. 2009; 17(2): 13-23.
6. Torres-López TM, Acosta-Fernández M. El acoso psicológico en el trabajo desde el punto de vista de los presuntos perpetradores: un acercamiento fenomenológico. Santiago de Cali: Universidad Libre Seccional Cali; 2013.
7. Fischer G. *Psicología Social. Conceptos fundamentales*. Madrid: Narcea; 1990.
8. Brewer M, Yuki M. Culture and Social Identity. En Kitayama, Shinobu & Cohen, Dov (Eds.). *Handbook of Cultural Psychology*. New York: The Guilford Press; 2007.
9. Rojas M. Identidad y cultura. *Educare*. 2004; 8(27): 489-496.
10. Giménez G. Paradigmas de la identidad. En Chiu, A. (coord.) *Sociología de la identidad*. México: Universidad Autónoma Metropolitana; 2002.
11. Giménez G. Cultura, identidad y memoria. Materiales para una sociología de los procesos culturales en las franjas fronterizas. *Frontera Norte*. 2009, 21(41): 7-32.
12. Téllez-Girón R. (2002). Antropología, identidades y globalización. *Elementos*, 44: 9 - 23.
13. Sandín M.P. *Investigación Cualitativa en Educación*. Madrid, Mac Graw Hill; 2003.
14. Arcury T, Quandt S. Qualitative methods in arthritis research: sampling and data analysis. *Arthritis care and Research*. 1998; 11(1): 66-74.
15. Acosta-Fernández M, Torres-López TM, Díaz-Espinoza D, Aguilera-Velasco MÁ, Parra-Osorio L, Pozos-Radillo BE. Autopercepción de presuntos perpetradores de acoso psicológico en el trabajo. Un acercamiento fenomenológico. *Salud Uninorte*. 2012; 28(1): 51 - 59.
16. Pando M, Aranda C, Preciado L, Franco S, Salazar JG. Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 2006; 11(2): 319-332.
17. Hudelson P. *Qualitative research for health programmes*. Geneva: World Health Organization; 1994.
18. Martínez M. *Comportamiento Humano*. México, Trillas; 1996.
19. Muhr T. *Scientific Software Development 's ATLAS-ti. Visual qualitative data. Versión 6*. Berlín, Scientific Software Development; 1997.
20. Cervantes-Carson A. Identidad de género de la mujer: tres tesis sobre su dimensión social. *Frontera Norte*. 1994; 6(12): 9-23.
21. Crespo E. *La constitución social de la subjetividad*. Madrid: Catarata; 2001.
22. Suárez-Vélez J. Mitología griega y la espada de Damocles. *Letras Libres*. 2012; Marzo, 13. Disponible en: <http://www.letraslibres.com/blogs/diario-de-la-crisis/mitologia-griega-y-la-espada-de-damocles?page=full>.
23. Moreno-Jiménez B, Rodríguez A, Garrosa E, Morante ME, Rodríguez R. Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: Un estudio en población española. *Psicología em Estudo, Maringá*. 2005; 10(1): 3-10.
24. Ovejero A. El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2006; 22(1): 101-121.

©Universidad Libre 2019. Licence Creative Commons CCBY-NC-SA-4.0. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode>

