

Acoso en el lugar de trabajo

Bill Heffernan M.S., CEAP, LCPC

El acoso puede ocurrir en cualquier etapa de la vida y en casi cualquier circunstancia. El acoso es diferente de la agresión, que puede implicar un acto individual. El acoso consiste en un patrón persistente de maltrato que genera angustia emocional y cognitiva o daño físico. El acoso puede incluir abusos verbales, no verbales, psicológicos, físicos y humillaciones. Las personas que demuestran este tipo de conducta pueden abusar o hacer mal uso del poder y desenvolverse en el marco del lugar de trabajo, la escuela o la comunidad. El comportamiento de un acosador es, a menudo, más sutil y no es inmediatamente perceptible para aquellos que están en posiciones de autoridad y aquellos que no son el blanco del acoso. Cuando otros se dan cuenta de que está ocurriendo un caso de acoso pueden optar por no hacer nada, ya que no están directamente afectados; pueden tener miedo y no querer llamar la atención del acosador, o pueden carecer de poder o influencia para poner fin a ese comportamiento. Esto puede ser particularmente doloroso, como afirmó Martin Luther King Jr.: "Al final, recordaremos no las palabras de nuestros enemigos, sino el silencio de nuestros amigos".

Algunas situaciones de acoso involucran a estudiantes, miembros de la comunidad o empleados que acosan a sus pares, mientras que otros involucran a personas que ocupan cargos de autoridad real o percibida que acosan a aquellos que se encuentran en puestos inferiores. Otra forma de acoso es la confabulación o "complot". El término mobbing (complot) hace referencia a un grupo de personas que toman de punto a un individuo en particular. Aquellos que ocupen puestos directivos deben intervenir inmediatamente para abordar y detener cualquier conducta de complot.

Hay una diferencia entre ser un líder o jefe duro y exigente, con una actitud respetuosa y justa, y quienes adoptan una postura de acoso. Los jefes demandantes que son respetuosos y justos están motivados para obtener los mejores resultados o desempeños estableciendo expectativas altas, pero razonables. Esto no necesariamente implica que sean acosadores.

Ejemplos de acoso

- Hacer críticas no deseadas
- Culpar a alguien sin justificación
- Señalar a alguien con un trato negativo (por ejemplo: recibir gritos o insultos, ser excluido o aislado socialmente)
- Controlar a alguien de forma excesiva
- Dar tareas con plazos poco realistas
- Humillar o avergonzar a alguien de forma intencional

El acoso puede ser dirigido a alguien por quien el acosador se siente amenazado. A veces la persona blanco del acoso no se da cuenta cuando es víctima de acoso, porque el comportamiento puede ser encubierto, como las críticas triviales y las conductas de aislamiento que ocurren a puertas cerradas.

Cuando se sabe, el comportamiento de intimidación genera sentimientos de impotencia e injusticia en la víctima y socava el derecho de una persona a la dignidad, la seguridad y la confianza en el trabajo, en la escuela o en su comunidad.

Las víctimas de acoso pueden sufrir graves problemas de salud mental y física. Además, estas víctimas suelen experimentar diversos problemas de salud debido a un sentimiento cada vez mayor de desamparo y a los estados emocionales negativos. La baja autoestima y un entorno organizacional negativo suprimen la creatividad y dificultan la capacidad de las personas de responder ante situaciones u objetivos difíciles. Los síntomas comunes asociados al acoso incluyen, entre otros:

- Trastorno de estrés postraumático (TEPT)
- Ausencia excesiva que genera problemas financieros y pone en peligro el empleo
- Altos niveles de estrés
- Fobias
 - Molestias y dolores corporales relacionados con el estrés
 - Trastornos del sueño, problemas para dormir o quedarse dormido
 - Aumento o pérdida de peso, cambio en los hábitos alimenticios
- Phobias
- Depresión y sentimientos de culpa hacia uno mismo
- Estrés y tensión familiar
- Baja autoestima

¡Lo que permite es lo que fomenta! Si usted es consciente de que ocurre un caso de acoso en su comunidad, en el lugar de trabajo o en la escuela y no adopta medidas, entonces está aceptando parte de la responsabilidad de cualquier caso de acoso en el futuro.

¿Qué puede hacerse para prevenir el acoso?

Aunque el acoso no es ilegal (a diferencia del abuso), hay cosas que pueden hacerse para reducir o disminuir el nivel de acoso experimentado en su organización.

Las organizaciones deben adoptar una postura de tolerancia cero ante el acoso y establecer una política de lucha contra el acoso. Esta política, apoyada y promovida por los dirigentes, debe considerarse parte integral del compromiso general con un entorno saludable, seguro y productivo. Las organizaciones deben realizar campañas de sensibilización continuas sobre el acoso, cómo se ve y cómo suena, y cómo perjudica a las personas, las organizaciones y la reputación. Establezca un proceso claro y ampliamente comunicado mediante el cual se aborde el comportamiento de acoso. Aquellos que podrían sentirse tentados a acosar quizá sean menos propensos a involucrarse en conductas problemáticas cuando es evidente que la organización no tolera el comportamiento y que existen consecuencias para aquellos que ignoran la prohibición. No se trata de un proyecto "en un solo procedimiento", y exigirá un esfuerzo de concientización permanente. Se debe establecer una norma que exija que, cuando se sufra o se presencie un comportamiento de acoso, existirá una respuesta inmediata. Las denuncias de acoso

Continúa en el otro lado

¿Quiere enviarnos una pregunta o un comentario?
Mándenos un correo electrónico a aharkleroad@ers-eap.com.
¡Sus comentarios serán muy apreciados!



deberían ser tomadas en serio e investigadas. Las personas que participan repetidamente en conflictos o que son identificadas como acosadores pueden recibir asesoramiento sobre el impacto de sus palabras y actos en sus colegas y equipos. En algunos casos, a esas personas se las podrá referir debidamente al programa de asistencia de dicha organización. Capacite a quienes ocupan puestos de liderazgo para que identifiquen y den respuesta ante conductas de acoso. A menudo, aquellos que ocupan puestos directivos pueden ser conscientes de un problema pero no sentirse seguros de que, si abordan el problema, tendrán el apoyo necesario. Puede que simplemente no

sepan qué palabras emplear o no cuenten con la experiencia necesaria para abordar el problema. La formación adicional y la política de puertas abiertas pueden hacer que abordar el problema sea menos abrumador.

Si cree que es víctima de un acosador, primero reconozca y acepte que este comportamiento es inaceptable y que no es su culpa que alguien decida comportarse de esta manera. El acoso, a menudo, implica control. Realice controles, utilice un cuaderno o un programa de registros digital para registrar el comportamiento de acoso. Anote las fechas, horarios, lugares, lo que se ha dicho o hecho, y quién fue testigo de la conducta. Mantenga pruebas

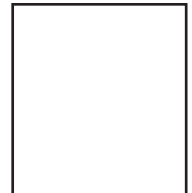
documentales haciendo copias de correos electrónicos, lettereros o correspondencia que esté relacionada con acoso o abuso. Mantenga registros que demuestren que las acusaciones contra usted son falsas o engañosas. No se sorprenda si el acosador se muestra sorprendido o niega sus acusaciones. A veces, aunque resulte difícil de creer, los acosadores no se dan cuenta de la forma en que sus palabras o actos afectan a los demás. Tenga un testigo durante las reuniones que mantenga con el acosador. Informe cualquier tipo de comportamiento inapropiado o inaceptable ante la persona apropiada. Ignorar este problema no hará que desaparezca.

Continúa abajo

ERS Press

A Publication of
Employee Resource Systems, Inc.
An Employee Assistance Program

29 East Madison Street, Suite 1600
Chicago, Illinois 60602



El Programa de Asistencia para Empleados y Miembros puede ayudarlo con los desafíos que enfrenta. También podemos ayudarlo a usted o a los miembros de su familia a obtener asesoramiento. Llámenos al (800) 292-2780.

Diferenciar el acoso del abuso

El *abuso* es un tipo de discriminación ilegal ejemplificado por una conducta inapropiada que a menudo es ofensiva y lo suficientemente grave como para afectar negativamente el empleo de una persona. La Comisión para la igualdad de oportunidades en el empleo (EEOC, por sus siglas en inglés) establece que, cuando el comportamiento indeseado se basa en la clase protegida de la víctima y crea un entorno de trabajo que es "intimidante, hostil u ofensivo para personas razonables", entonces cumple la definición de *abuso*. Las clases protegidas en el empleo son: raza o color de piel; religión; país de origen; sexo; estado civil;

discapacidad; ser portador de VIH, SIDA o Hepatitis C; orientación sexual o identidad de género; y estado militar o veterano retirado con honores.

Un ejemplo de abuso podría ser el caso en el que un empleado cuenta chistes racistas o sexualmente provocativos y hace referencia a un compañero o grupo de compañeros de trabajo en particular mediante comentarios inapropiados o calumnias y que, tras una queja, el empleador no hace nada para detener el comportamiento. Otro ejemplo de abuso podría ser un gerente masculino que hace sugerencias sexuales indeseadas a una empleada y la toca inapropiadamente.

Soporte disponible

Es importante acatar los pasos necesarios para detener el comportamiento de acoso. También es importante recibir apoyo si se siente aislado, estresado, enfadado y deprimido por su situación. El programa de asistencia a miembros/empleados está disponible para brindarle apoyo confidencial y gratuito. Simplemente llame al (800) 292-2780.

Bill Heffernan, LCPC, CEAP, posee el título de Máster en Orientación para la Rehabilitación y es copropietario de Employee Resource Systems. Se especializa en capacitación, políticas antidrogas y desarrollo organizacional.

Para obtener apoyo y recursos gratuitos y confidenciales, llame al Empleado / Miembro / Estudiante / Familia Programa de Asistencia (800) 292-2780 www.ers-eap.com