



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

LA ETNOPSICOLOGÍA DEL MOBBING

ALAN HUSSEIN HERNÁNDEZ ARAIZA

TESINA

RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ

DISTRITO FEDERAL, MÉXICO

FEBRERO, 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO 1	6
Acoso laboral	6
1.1 Antecedentes	6
1.2 Diferenciación de Acoso Laboral	7
1.3 Especificaciones y Variantes	9
1.4 Definición	10
1.5 Factores que promueven el Acoso laboral	11
1.6 Consecuencias del Acoso	12
1.7 Estadísticas	13
CAPITULO 2	15
El acosador	15
2.1 Tipologías	16
CAPITULO 3	22
La cultura Mexicana	22
3.1 La cultura como punto de partida	22
3.2 La Etnopsicología	24
3.3 Premisas Socioculturales	25
3.4 La complejidad del mexicano	27
3.5 Desarrollo de la Personalidad	30
3.6 Tipos de Mexicanos	32
Propuestas y limitaciones	37
4.1 El perfil del acosador	37
4.2 Propuestas	42
4.3 Alcances	44
4.4 Limitaciones	47
4.5 Conclusión	49

RESUMEN

En este trabajo se hace un análisis del mobbing, que también es llamado acoso laboral, de acuerdo a una perspectiva etnopsicológica del mexicano. Este tema ha sido frecuentemente estudiado, pero en la aproximación al acoso laboral se toman como base estudios realizados en culturas extranjeras, como por ejemplo el trabajo de Heinz Leymann (1990). Sin embargo, a diferencia de otras culturas, en México el acoso aún no ha provocado la creación de políticas o leyes que regulen la prevención e intervención de este problema. Por este motivo, el objetivo de este trabajo consiste en generar un perfil adecuado que permita identificar al acosador mexicano y con el que se construyan y desarrollen instrumentos psicométricos que permitan a las empresas prevenir el acoso desde los procesos de reclutamiento y selección. Para ello, se revisan las investigaciones de Rogelio Díaz-Guerrero, Sergio Ramos y el reciente trabajo realizado por Trude Ausfelder en comunidades y Centros de Acoso Laboral en Alemania. Con este análisis, se concluye que existen varias diferencias en las motivaciones y características del trabajador mexicano con respecto al europeo, por lo que las discusiones que tienen como objeto de estudio a este último resultan insuficientes tanto para comprender el fenómeno como para prevenirlo en México.

Palabras clave: mobbing, acoso, cultura mexicana, perfil, acosador

ABSTRACT

This document makes an analysis about mobbing, which is also called laboral harassment, in accordance with a Mexican ethnopsychological perspective. The topic has been frequently studied, but the approaches to the laboral harassment have been based upon foreign cultural studies, for instance, the research made by Heinz Leyman (1990). Nevertheless, differing from other cultures, in Mexico the harassment has not yet provoked the development of policies or laws to regulate the prevention or intervention related to this problem. For this reason, the aim of this document consist in generate a fitting profile in order to identify the mexican hangman and with which can be built and developed psychological tests that allow companies prevent harassment from the recruitment and selection processes. In order to accomplish it, is reviewed the researches made by Díaz Guerrero, Ramos and the latest research made in German communities and Laboral Harassment Centers by Ausfelder. With this analysis, is conclude there are several differences between European and Mexican employee's motivations and characteristics. Because of that, discussions based mainly in the European employee are not enough to understand and prevent the harassment in Mexico.

Key words: mobbing, Mexican culture, profile, hangman

INTRODUCCIÓN

La principal interrogante que este documento busca responder es: ¿Qué pasaría si, en lugar de estudiar las consecuencias y los personajes del acoso, el enfoque se dedicara únicamente a estudiar al acosador, cómo es y cómo identificarlo? Aunado a lo anterior, se podría dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Para qué nos sirve identificarlo? ¿Qué enfoque podría utilizarse para tratarlo? ¿Qué ventajas tendría éste respecto a otros? y ¿Cómo se haría?

Las respuestas a éstas y otras preguntas que pueda tener el lector al respecto son abordadas y desarrolladas a lo largo del texto, con el fin de demostrar que cada enfoque tiene por objeto el cumplimiento de una determinada función, para la cual implementa ciertas prácticas que le ayuden a lograr la misma; pero que a su vez le impiden realizar otras que no estén relacionadas con su naturaleza. En otras palabras, los enfoques interventivos pierden su eficacia al tratar de comprender o prevenir un problema; los enfoques comprensivos no son buenos al utilizarse en la intervención o prevención, y los preventivos quedan en desventaja al usarse para intervenir o comprender un problema.

Con base en lo anterior, queda claro que cualquier tema u objeto de estudio que trascienda los alcances del objetivo y enfoque empleados para este documento, no puede y no debe ser abordado, ya que se corre el riesgo de encontrar más limitantes y problemas de los que se pueden atender, y en consecuencia, perder de vista los objetivos, el interés y el tiempo de quienes buscan ampliar su conocimiento en el tema.

De esta forma, el Capítulo Uno comienza el análisis con una discusión conceptual acerca de cómo ha ido evolucionando la percepción y diferenciación del acoso laboral respecto a otros conceptos y factores psicosociales involucrados en las organizaciones, además de mencionar los esfuerzos e investigaciones que han estado llevándose a cabo en otros países para regularlo, medirlo e identificarlo.

En el Capítulo Dos se hace una revisión de las tipologías elaboradas por un especialista en el tema llamado Ausfelder (2002), quien ha dedicado su carrera a la investigación para promover medios de acción y regulación contra el acoso en Alemania. Sin embargo, para los fines de este análisis es importante mencionar que, a pesar de que existen otros intentos por parte de diferentes autores para clasificar y describir al acosador, es Ausfelder el único que plantea de manera concreta 10 tipos o conductas que distinguen a los acosadores basado en su experiencia directa en los centros de trabajo. Adicionalmente, su formato permite posteriormente percibir el contraste entre éste y el perfil que se propone.

El Capítulo Tres responde a las preguntas de qué enfoque se propone y cuáles son sus ventajas, además de instalar las bases para que el lector pueda emprender otras propuestas o cursos de acción. Se revisa de manera general las características de la cultura mexicana y cómo ésta determina la interacción social y la personalidad, y por ende, el punto de partida para identificar al acosador. Nuevamente, otros autores que hablan de la cultura (e.g. Santiago Ramírez y Mauro Rodríguez) no fueron considerados con el fin de dejar un punto de vista más claro y concreto en el documento.

Finalmente, el Capítulo Cuatro incluye la elaboración del perfil, (retomando los fundamentos del Capítulo Tres), sus alcances, límites y conclusiones. También, se consideran ampliamente los obstáculos que puedan presentarse, tanto teórica como prácticamente, al llevar a cabo la verificación en el ambiente laboral. de las sugerencias y propuestas planteadas la parte final del documento.

CAPÍTULO 1

Acoso laboral

El término *mobbing* o acoso laboral ha sido utilizado en la literatura científica para describir una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema en el lugar de trabajo (Martín-Daza, Pérez-Bilbao, y López, 1998). Dicho concepto deriva del verbo inglés “*to mob*” que significa turba, pandilla de delincuentes, chusma, acosar. En esta traducción se pueden identificar connotaciones despectivas y clasistas.

Sin embargo, cabría preguntarse: ¿Por qué abordar el tema del acoso laboral? Una posible respuesta es porque en esta época de aguda intensificación en los ritmos de trabajo, que demandan una mayor productividad y reducir los costos; de competencia entre los mismos trabajadores (por ascensos, por recursos, por acceso a las escasas opciones de trabajo, etc.); una cuestión está cobrando fuerza: el acoso laboral.

1.1 Antecedentes

En un principio, el término *mobbing* no se utilizó para describir el acoso psicológico en el trabajo tal y como se emplea hoy en día (Leymann, 1996b); ya que el origen del concepto se encuentra en la etología, siendo Konrad Lorenz (2005), distinguido etólogo austriaco, quien lo utilizó para describir determinadas conductas grupales de animales, concretamente para referirse a los ataques de un grupo sobre un solo individuo de la misma especie, definiéndolo como “un ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie animal sobre un individuo más fuerte que ellos” (González, Delgado y García, 2002, pág. 9). Sin embargo, dadas las condiciones

jerárquicas de los puestos de trabajo, esta definición resulta inadecuada para el estudio del fenómeno en los humanos.

En el ámbito laboral, el médico psiquiatra Heinz Leymann (1996b), en la década de los 80, observó un tipo de comportamiento hostil a largo plazo de empleados en sus lugares de trabajo a lo que nombró psicoterror laboral. Posteriormente, en el Congreso de Higiene y Seguridad en el Trabajo de Hamburgo celebrado en 1990, se utiliza nuevamente la palabra *mobbing*, en este caso aplicada a la psicología laboral, definiéndolo de la siguiente manera: “el *mobbing* o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro...[este último]...es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos 6 meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social” (González de Rivera, 2002, pág. 40). De esta manera, el término *mobbing* se institucionalizó, al igual que el uso del Leymann Inventory of Psycho-Terror (LIPT) y su respectiva adaptación al español, el LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez, 2003).

1.2 Diferenciación de Acoso Laboral

A pesar de lo mencionado anteriormente, en la literatura frecuentemente se encuentra que a este tipo de situaciones también se le denomina con otros conceptos, como por ejemplo, el *bullying*, el cual también es un anglicismo que proviene de la palabra “*bully*”. “*Bully*” (es el “abusón”). Incluso en otros contextos se le asigna al “matón”. También significa “abusar de” e “intimidar”.

No obstante, hay quienes asocian el término con otra palabra en inglés: “*bull*”, que significa toro; tal vez porque la acción del acoso produce, a final de cuentas, los

efectos de una cornada. En Inglaterra sirve para definir al acoso en las aulas, el que se da entre profesores y alumnos, pero también al que se da entre alumnos, por ejemplo a través de las llamadas “novatadas”. Cabe añadir que, para evitar la confusión en la traducción, en el *bullying* “la violencia física satisface los impulsos agresivos de un individuo, mientras que en el caso del mobbing el acoso es principalmente psicológico” (González de Rivera, 2002, pág. 58)

También encontramos que en otros países el acoso laboral suele denominarse “*bossing*”. Esta palabra se le asocia con una acción perversa y recurrente que significa “mangonear”, y que en inglés se dice “*boss*”, que se traduce como jefe o “mandamás”. Por otro lado, tenemos el término *harassment* (hostigamiento) el cual utilizó Carroll Brodsky en 1976, definiéndolo como “ataques repetidos e inopinados de una persona a otra para atormentarla, minarla, frustrarla y provocarla” (Hirigoyen, 2001, pág. 73)

En Japón se utiliza el término *ijime*, que significa acoso, pero que en este caso, debido a las características del idioma, también sirve para señalar las novatadas y humillaciones a las que son sometidos los niños en las escuelas. Por extensión, en las empresas niponas se utilizó para someter a los trabajadores de nuevo ingreso, pues en 1972 la industria japonesa estaba desarrollándose muy rápidamente y se necesitaban jóvenes que se adaptaran al trabajo estandarizado, sin despliegues de individualismo ni personalidad, y en especial sin crítica. De este modo, el *ijime* cumplió la función de integrar a la organización a aquellos trabajadores rebeldes o de reciente ingreso, por lo que las presiones a las que se veían sometidos mantenían la disciplina en el ambiente de trabajo. En esta situación, el origen y la finalidad del acoso fue producto de una estrategia económica empresarial en un momento dado.

Por último, el término *whistleblower*, definido como el miembro de una organización que realiza una denuncia pública de actos, omisiones, procedimientos y políticas organizativas fuera de ética, es decir “se le va la lengua”, habló demás o es muy comunicativo. Esta conducta es tomada como una traición y por lo tanto este sujeto sufrirá de un castigo para ser silenciado y, de ser posible, conseguir su expulsión

del grupo.

A diferencia de lo que sucede en el acoso laboral, el *whistleblower* se hace merecedor a las represalias de la organización, ya que, este acoso tiene una justificación precisa: la víctima no se pregunta “¿qué hice para merecer esto?”, pues ya sabe de antemano que, al denunciar, corre el riesgo de pagar un precio a su ética (Torres y Cortés, 2006).

Aunado a lo anterior, existe una gran variedad de términos con los que se ha denominado erróneamente al acoso laboral, y que en otras ocasiones son mal utilizados y/o confundidos con otros riesgos y factores psicosociales, como por ejemplo el estrés laboral o *burnout* (Arciniega, 2009; Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003).

1.3 Especificaciones y Variantes

Hay algunos aspectos que se concluyen de manera general para establecer en el siguiente apartado la definición conceptual del acoso: El primero es que en todas las definiciones la conducta no es considerada de manera aislada, ocasional o circunstancial. En otras palabras:

- 1) El acoso implica a más de dos personas,
- 2) Existen motivos para llevar a cabo el acoso, y por consiguiente,
- 3) El acoso cumple una finalidad.

El segundo aspecto tiene que ver con que el acoso laboral no se da en una sola dirección, (e.g. la definición de Lorenz), ya que se ha demostrado que ocurre en tres diferentes direcciones, a saber: de manera ascendente, horizontal y descendente,

El acoso laboral ascendente consiste en que un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Este tipo de “acoso” se

explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los empleados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. En otras palabras, el “acoso” de tipo ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados (Mansilla, 2012).

Por el contrario, en el caso del acoso laboral descendente, un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en el organigrama de la empresa. En ciertas definiciones se ha agregado que una de las posibles causas es que el superior se siente amenazado por sus subordinados o simplemente maltrata a los demás para destacar (Hirigoyen, 1999).

Finalmente, en el acoso laboral horizontal, un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico. En algunas ocasiones, el “acoso” horizontal puede darse cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría, o puede ser el resultado de una enemistad personal. También el “acoso” horizontal puede originarse por cuestiones raciales (e.g. sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etc.). Diversos estudios realizados al respecto afirman que las tipologías de acoso descendente y horizontal son las más frecuentes (Randstad, 2004).

1.4 Definición

Para la finalidad de este análisis, la definición que se toma del acoso laboral será con base en la investigación de González (2006). De este modo, se considera al acoso como un conjunto de actitudes, actividades y discursos que se realizan de manera explícita o discreta por trabajadores mezquinos y frecuentemente de bajo rendimiento que tienen por objetivo escalar o mantenerse en puestos de dirección a través de excluir, atacar, humillar, denigrar, abatir y desmoralizar a cualquier otro trabajador que pueda competir con ellos, y con mayor razón si este último resulta ser un empleado honesto y brillante. Asimismo, el acoso da resultado si la víctima acepta haber cometido los errores que se le imputan, haciéndolo sentir inútil, ineficaz, torpe y estúpido. En

este sentido, se entiende que detrás del acoso laboral hay otras razones además de forzar el despido o abandono de la víctima de la organización.

En México se conoce una conducta grupal, sistematizada, dolosa y destructiva dirigida a un individuo de apariencia tranquila, el cumplido o “buen trabajador”, que lo “agarran de puerquito” o de “barquito”; en el que un cabecilla incita y logra que se haga causa común para fastidiar hasta dejar al individuo en una situación de desventaja, en donde la víctima queda indefensa y con todas las posibilidades de perder.

Así mismo, en la sociedad mexicana de principios del siglo XXI, pareciera que el acoso fuese una actividad cotidiana aceptada y elogiada, pues algunas de sus prácticas pasan a ser un elemento fundamental de las campañas políticas electorales, que se basan en la estigmatización del contendiente, con el fin de ocultar la carencia de las propuestas propias que resuelvan los graves problemas que existen en nuestra sociedad. Esto trae como consecuencia la ausencia de un debate de las ideas de cómo resolver los problemas que afectan a la población mexicana.

1.5 Factores que promueven el Acoso laboral

En la bibliografía especializada se reporta que el fenómeno del acoso es característico de instituciones sin una estructura organizativa clara ni distribución específica de funciones y responsabilidades, por lo que los objetivos y las metas se asumen como conocidas por todos, al igual que los procesos de evaluación y seguimiento que garantizan su mejora continua.

De este modo, los contextos desestructurados propician que se instale en ellos la lucha por el control a partir de la conformación de grupos con poder informal, que frecuentemente utilizan acoso. Ello va acompañado generalmente de un clima de impunidad, ya sea porque no existe una legislación respectiva, o por la ausencia de estructuras de intervención neutral e informada en los conflictos que posean

experiencia y capacidad de resolver los mismos, con base en la legalidad existente, así como por la combinación de ambos (Alonzo, Chía, Peña y Sánchez, 2005).

De acuerdo con el Secretariado Permanente del Comité Confederal (2002, pág. 3): “el sustrato que favorece este tipo de conductas está ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores involucrados en el caso”.

De manera general, el acoso es característico de espacios laborales sin estructura, con una organización de trabajo pobre, altamente burocratizado, en donde prevalece la falta de interés y apoyo por parte de los superiores; la existencia de múltiples jerarquías poco claras, cargas excesivas de trabajo debido a la escasez de personal, existencia de líderes espontáneos no oficiales que detentan y luchan por mantener el poder informal, así como la ausencia de normatividad y de instancias efectivas para solucionar los conflictos (Peña y Sánchez, 2007).

Cabe añadir que, aun con la presencia de sindicatos en las organizaciones, las cuales se mencionan a favor y en protección de los derechos del trabajador; el fenómeno del acoso se caracteriza porque el acosador posee un considerable grado de control sobre la directiva de una empresa o sindicato, ya que esto le permite bloquear o entorpecer la identificación del problema, y por ende, nulificar una posible intervención o comunicación por parte del acosado (González, 2006).

1.6 Consecuencias del Acoso

Las consecuencias de estas acciones, como prevé el mismo estudio de Leymann (1990), son el dislocamiento de la creatividad laboral y un delito encubierto de lesiones que, al no estar tipificado por la Ley y que además es con demasiada frecuencia enmascarado como “conflictos entre personas”, permanece silenciosamente tolerado o, cuando menos, trivializado; y en última instancia, sigue quedando impune.

El acoso laboral tiene el potencial de infringir un daño emocional extremo y conducir a cuadros patológicos psíquicos y físicos severos e incapacitantes, que en el peor de los casos, pueden llevar a la muerte. La secuela grave y profunda que provoca el acoso laboral en la salud de quienes son acosados puede inferirse también del hecho de que Leymann (1990) llegó a tipificar el fenómeno a través de pacientes que acudían a su consultorio moralmente destrozados, con cuadros depresivos profundos que incluían daños físicos, ideas recurrentes de suicidio e inclusive síntomas de estrés post-traumático equiparables a quienes se han visto sometidos a experiencias de guerra, secuestros, terror y tortura (Peña y Sánchez, 2007).

Por otro lado, el acoso laboral también deteriora el entramado de las relaciones laborales y sociales en las organizaciones donde es prevalente, las cuales proporcionan respaldo y cooperación, enrareciendo el ambiente global y afectando su productividad y sus posibilidades de desarrollo (Chappell y Di Martino, 1998). Por consiguiente, las corporaciones de mayor autoridad como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo consideran un problema social y de salud que debe ser reconocido, atendido y legislado. Sin embargo, en México empieza a ser denotado en las actividades laborales.

1.7 Estadísticas

Al hacer una revisión acerca de la prevalencia del acoso laboral, se pueden encontrar datos interesantes. Leymann (1996a), señala que en Suecia uno de cada cuatro trabajadores había sido víctima del acoso laboral al menos una vez. Piñuel (2001) reportó para los Estados Unidos la misma cifra. En un informe publicado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2006) se indica que 5% de los trabajadores europeos han sido víctimas del acoso laboral; esto es cerca de 12 millones de personas.

En otra publicación realizada en España, el Barómetro Cisneros arrojó que alrededor del 15% de la población activa sufría acoso laboral (Piñuel, Fidalgo, Oñate y Ferreres, 2004). Para México y América Latina se carecen de datos, ya que solo existe un estudio (Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga, 2006) que encontró que un 79.7% de la muestra de trabajadores mexicanos calificó como sufriendo acoso psicológico en el trabajo.

No obstante, para tratar de explicar y esclarecer la causa del alto porcentaje encontrado en México, se llevó a cabo otro estudio con un instrumento distinto en una muestra constituida por 307 trabajadores de catorce estados de la República Mexicana y veinticuatro giros empresariales diferentes. Dentro de los resultados, señalan que 86.3% de los trabajadores era víctima de violencia psicológica en el trabajo, aunque solo 10.5% del total señaló sufrir esa violencia con una intensidad media o alta. Únicamente el 8.5% de la población estudiada se calificó como sufriendo acoso psicológico en el trabajo en un nivel medio o bajo (Pando, Aranda, Preciado, Franco y Salazar, 2006).

La explicación a esta diversidad de datos depende claramente de en qué punto se considera que comienza el acoso laboral y de la estrategia que se siguió para medirlo (Moreno-Jiménez *et al.*, 2008; Mikkelsen y Einarsen, 2001). Esta idea puede aplicarse también a la afirmación de que el acoso laboral es más frecuente en mujeres que en hombres (Hirigoyen, 2001; Leymann, 1996a; Einarsen y Skogstad, 1996; Aldrete, Pando, Aranda y Torres, 2006).

CAPITULO 2

El acosador

La abundante bibliografía especializada en el tema reporta que es frecuente que en las organizaciones se culpe a la víctima del acoso como el responsable de que dicho problema ocurra, ya sea por una supuesta condición de debilidad por parte de la víctima, su posición, o como consecuencia del desprestigio que el mismo acoso laboral promueve y conlleva.

De este modo, se piensa que la manera más simple de resolver el conflicto es “eliminar” a la víctima, ya sea real o simbólicamente (e.g. por medio del despido, la destitución o aislándola) o mejor aún, promover que se auto-elimine (e.g. a través de la renuncia, la incapacidad médica, el auto-aislamiento o el suicidio). No obstante, esto solamente consigue agravar el problema, ya que se favorece al o a los grupos acosadores.

Contrario a las recientes perspectivas victimológicas en el delito, se enfatiza que “son los acosadores los que dañan las relaciones laborales de las instituciones y la salud de sus víctimas, no los acosados” (Secretariado Permanente del Comité Confederal, 2002, pág. 4). De esta forma, la única medida realmente correctiva del acoso en las instituciones es descubrirlo, documentarlo y oponerse a él denunciándolo y reconociéndolo como una forma de violencia.

Con base en esta premisa, el primer paso de esta cadena consiste en descubrir al acosador, detectarlo, identificarlo. Para ello, a continuación se revisan las tipologías del acosador propuestas por Ausfelder Trude (2002).

2.1 Tipologías

Sin duda alguna, Ausfelder Trude (2002) es consciente desde un inicio que es difícil tratar de establecer tanto una víctima típica como a un causante característico. Considera que a pesar de las afirmaciones frecuentemente difundidas de que el agresor tiene un complejo de inferioridad o de que suele ser quien trata de vengarse de una infancia horrible y violenta; estas premisas no absuelven al causante y a sus infamias cometidas, sino que intentan explicar que las personas que hieren a otras tienen grandes problemas consigo mismas.

Dentro de su obra el autor se ocupa de señalar diez tipologías para identificar a los potenciales acosadores en el trabajo, que si bien éstas tienen sus deficiencias y generalmente el perfil real suele combinar varias tipologías, la clasificación permite poner orden en el asunto. A continuación se enlistan las diez tipologías:

- I. *La persona intrigante que exagera, tergiversa y miente.* Este sujeto quiere enredar con un objetivo determinado, causar perjuicios y después sacar provecho de ello. Sus actos son, en cierto modo, impulsivos, pero sobre todo, la manera de proceder proporciona al perverso autor una alegría interior. La intriga empieza con chismes inofensivos y sigue con bromas a expensas de los demás. Esta persona ansia más poder para influir sobre determinadas personas y decisiones. También es lo suficientemente astuto como para no dejarse atrapar y deja preferiblemente que los demás actúen por él en lugar de arriesgarse por cuenta propia. Gran parte de los acosadores forman parte de esta categoría.

- II. *La persona que ha ascendido y no tolera a nadie a su lado.* Esta persona es perfeccionista profesionalmente: no falta y se queda horas extra, ya que tiene miedo que al ausentarse algún compañero igual o mejor que él lo reemplace. No le gusta que le lleven la contraria, pero siempre está de acuerdo con sus superiores. Acosa a cualquiera que no le sea de provecho en su camino de

ascenso y tiene una necesidad de obtener reconocimiento para asombrar a los demás.

- III. *La persona envidiosa que se preocupa más del sueldo de sus compañeros que del trabajo.* El envidioso es un pariente cercano del intrigante, porque tampoco se presenta de cara, sino que prefiere envidiar los éxitos o posesiones de los demás mientras permanece en segundo plano. Por encima de todo desea tener lo mismo que la persona envidiada, aun cuando él ni siquiera sabe exactamente qué y cuánto más tiene el otro. Su miedo a ser perjudicado es tan grande, que cada día trama nuevas tretas para impedir que alguien sea mejor que él. La persona envidiosa presta demasiada atención a lo que hace disfrutar a su compañero, para luego llenar los oídos de los que estén a su alcance con chismes.
- IV. *La persona miedosa que no soporta la competencia.* Esta persona, aunque convencida de sí misma y de sus habilidades, espera a que todos accedan a sus deseos y sus disposiciones. Para ello, busca respaldo de sus quejas infantiles con el superior para así poder amenazar a los demás, pues tiene un miedo constante de que alguien pueda hacer su trabajo. Inclusive, si alguien llega a soportarla, el acosador inmediatamente le exigirá mucho y aquel terminara por perder contacto con el resto de compañeros.
- V. *El tirano que difunde el miedo y pánico.* El tirano es un tipo de acosador a quien le interesa única y exclusivamente el poder. No concierta compromisos y no necesita escuchar. Nunca asumiría la responsabilidad del mal ambiente de trabajo que causa: los demás son en principio los culpables. Si las cosas no ocurren como él se ha propuesto, reacciona con ataques de rabia y amenazas de cólera. Parece tener muchas ganas de propagar el miedo y el terror y pasa por delante muy sutilmente para alcanzar sus objetivos. Sólo permite a su lado a la gente que se somete voluntariamente y sin críticas y que también aprueba sus mayores errores. Además, ordena a sus siervos

(lacayos sin carácter y la mayoría también ineptos) que traten de enterarse de lo que dicen sobre él otros compañeros. Así, en cierta manera, se comporta como un espía que infesta el ambiente de trabajo a placer. Un tirano no siempre tiene que cubrir el puesto más alto, también puede actuar en zonas más bajas de la jerarquía.

- VI. *La persona cobarde que tiembla en su posición.* Por regla general, la persona cobarde es débil, prefiere el camino más tranquilo y se deja tentar con mucha facilidad. Por lo tanto, también puede ser un simpatizante. Tiende a repetir mecánicamente lo que otra persona le inculca y sin comprobarlo por sí misma, lo cual puede convertirla en portavoz del acosador. En caso de ser ella la que acosa, la mayoría de las veces tiene mala conciencia, se comporta de forma sospechosa y, en consecuencia, es fácil de descubrir. En conjunto puede considerarse como una persona de carácter débil, pero previsible, que nunca será un causante de acoso con malicia, sino por instinto de supervivencia.
- VII. *La persona agresiva que humilla y pisotea.* Se trata de uno de los tipos más molestos, ya que se regodea humillando a sus compañeros y piropea de la manera más servil a sus superiores. Esta persona se siente frustrada cuando un superior de que se siente dependiente le exige algo incomprensible, por lo que se desquita aterrizando a sus compañeros y disfrutando de sus asombrosas humillaciones. Este prototipo de persona tiene mucho parecido con el tirano, pero también está resentida y algunas veces es miserablemente rastrera. Las personas de este tipo han nacido justamente para acosar, pues sin duda representan constantemente un doble papel: “aúnan siervo y señor en una persona” (Ausfelder, 2002, pág. 44). Por ello, tampoco es fácil de probar su culpabilidad como causantes.
- VIII. *La persona irascible que cambia de humor continuamente.* Estas personas son irritables y tienen mal humor. No se dejan dominar fácilmente y desean provocar cambios permanentes en el trabajo e incluso en su vida privada.

Después de un ataque de rabia pueden volver a ser mansos como un cordero y muchas veces incluso lamentan su arrebató. El objetivo de la persona irascible es intimidar y hacer que el contrario se sienta inseguro con sus cambios de humor, pues como la gente no sabe a qué atenerse, consigue molestar a la víctima una y otra vez. Por consiguiente, también supone un duro desafío para la gente de su entorno porque es muy difícil hacer frente a su enfado. Su carácter es explosivo, y si se pone nervioso por cualquier asunto, buscará una razón para desahogarse del modo más contundente. No le importa si ofende a alguien, aunque lo haga de manera persistente.

IX. *La persona frustrada que se desahoga de sus problemas íntimos en la empresa.* Una persona que no tiene las ideas claras consigo misma o que da vueltas a un problema conyugal se desahoga muy a gusto en el trabajo. En ese caso, los compañeros tienen que sufrir las consecuencias y, con frecuencia, no pueden comprender por qué razón y de dónde provienen ciertos cambios de humor. Es muy frecuente que se muestre como una persona caprichosa y muchas veces intente sobreponerse a sus preocupaciones mediante intrigas y acosos. De este modo, por regla general, mezcla una parte de envidia con un buen puñado de críticas. La persona frustrada no puede soportar la idea de que otras personas se sientan felices consigo mismas y, por consiguiente, procura cambiar esto gustosamente. Es por ello que le gusta investigar también en la vida privada de su víctima; en suma, para distraerse de su propio dilema. Las mujeres en particular figuran frecuentemente entre el grupo de las personas frustradas

X. *La persona crítica y pedante que siempre sabe más.* Este tipo de persona encuentra algo criticable en la mayoría de las cosas o situaciones que se presentan en el ambiente de trabajo. Con su incesante pesimismo proclama el estado de necesidad permanente y hace vacilar a todo el mundo. Cuando alguien pone en marcha un proceso de trabajo, enseguida lo entorpece con sus dos famosas palabras: «Sí, pero...». Esta actitud produce una continua

batalla en el trabajo que tal vez no sorprenda a primera vista, pero que es muy eficaz con el tiempo, pues corta cualquier iniciativa desde su fase inicial. Uno puede suponerse, por regla general, que el criticón y pedante tampoco sabe que podría hacerse algo mejor. En realidad, sólo se inmiscuye porque quiere demostrar a los demás que están equivocados al creer que todo cuanto sabe es mejor, por lo que ejerce un determinado modo de poder y control sobre sus compañeros. A diferencia del tirano, a quien uno enseguida puede reconocer, al criticón se le descubren las intenciones sólo al cabo de un tiempo. Cuando el criticón se convierte en causante de acoso, se pone desmesuradamente nervioso e intenta provocar en su víctima un sentimiento de mala conciencia, culpa o rabia.

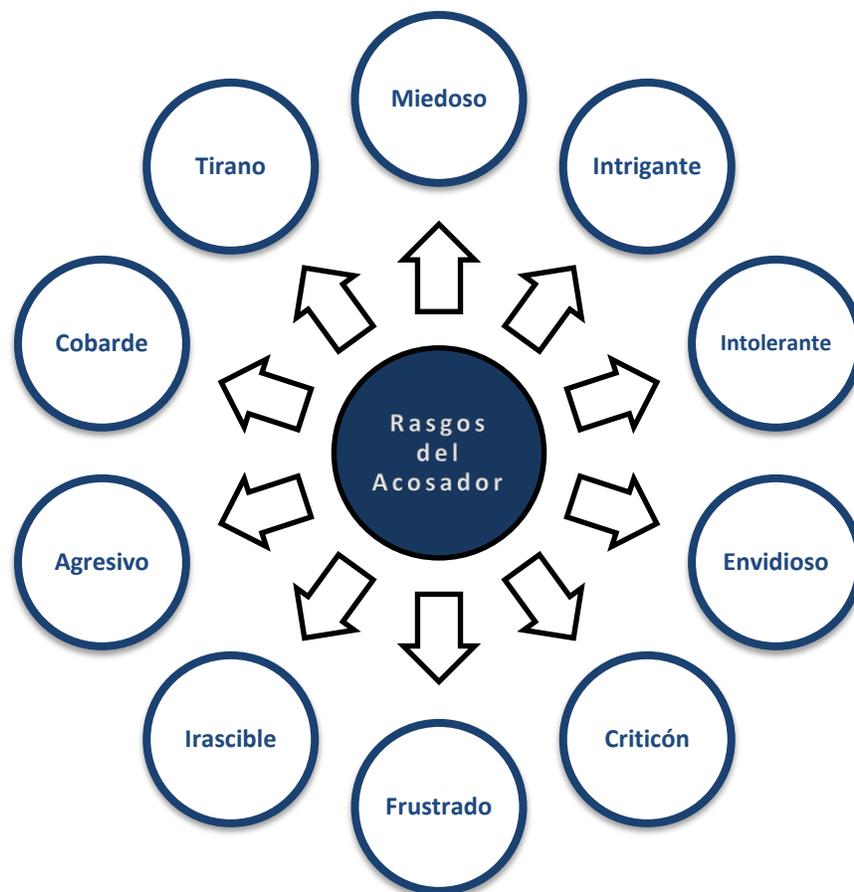


Figura 1. Diagrama de los 10 rasgos característicos del acosador de acuerdo a las tipologías de Ausfelder Trude (2002)

Es importante mencionar que estas tipologías del acosador no necesariamente implican, de manera exclusiva, una intencionalidad o gusto de este por maltratar, atacar, humillar y demás al acosado, excluyendo también como si de este último dependiese el fenómeno del acoso. Sin embargo, a pesar de que se mencionan características o actitudes involucradas en el acoso, da la impresión de que este último es resultado en mayor medida de las circunstancias de trabajo.

Aunado a lo anterior, si el objetivo de este documento (y el de la salud en general) es la prevención, resulta más adecuado pensar que las circunstancias funcionan como la luz verde que le permite actuar al acosador, o dicho de otra forma, el contexto solamente presenta la ocasión para que las conductas de acoso sean emitidas, mas no produce el acoso ni mucho menos al acosador. Lo cual nos deja a la vista una serie de implicaciones, a saber:

- a) El acoso tiene lugar a partir de la existencia de un acosador, por lo tanto,
- b) Las causas del acoso provienen directamente del acosador (i.e. su personalidad), y
- c) Ésta última no surge del contexto o situación inmediata,

En otras palabras, la respuesta no se halla en la zona de trabajo, sino, como se pretende demostrar en este documento, en la cultura.

CAPITULO 3

La cultura Mexicana

De acuerdo a los capítulos anteriores, en nuestros días el acoso laboral es considerado como un problema social, lo que resulta en una creciente atención desde el campo de la psicología, pero esta última aún no ha sido capaz de resolver, detectar o incidir de forma eficaz en las verdaderas causas del fenómeno.

Adicionalmente, el presente trabajo plantea que una de las razones por las que resulta difícil causar dicho impacto reside fundamentalmente en que se pasan por alto a los conocimientos culturales. Si se toma como punto de partida la comparación de datos y estadísticas acerca del acoso laboral, la cual resulta complicada y variada entre diversas naciones, mucho más lo será la intervención y la prevención, asuntos en los que desafortunadamente nuestro país aún se encuentra en desarrollo. Por estos motivos, se considera deseable y necesario el abordar e involucrar a nuestra cultura en el estudio, investigación e intervención del acoso.

3.1 La cultura como punto de partida

Desde inicios del siglo XX, los científicos estudiaban los factores humanos que influían en la salud, sin embargo, no es sino hasta 1974 cuando la 27^a Asamblea Mundial de la Salud reconoce la necesidad de considerar la influencia de factores psicosociales en la salud (Rodríguez y Almirall, 1991).

A pesar de ello, fue hasta 1984 cuando el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) examina de forma sistemática los progresos en el estudio de los factores psicosociales, definiendo a estos últimos como "...interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la

satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento” (OIT/OMS, 1984, pág. 3).

Dicha definición pretende rescatar un enfoque holístico, el cual resulta en una fuerte ambigüedad conceptual que conlleva a un inevitable problema metodológico e instrumental, en donde habría que preguntarse ¿Cómo evaluar e intervenir en todos esos elementos? (Juárez, 2007).

Para dar cuenta de lo mencionado anteriormente, Knicki y McKee (1996) realizaron una revisión de 1000 artículos en donde encontraron diversas variables psicosociales tales como: demandas laborales, estrés, ambigüedad de rol, cambios tecnológicos y condiciones físicas percibidas, balance de vida y trabajo, vigor, apoyo social, autoeficacia, disposición afectiva, percepción cognitiva, afrontamiento, entre otras.

En nuestro país sigue pendiente la exploración de otros posibles factores psicosociales, que sin modelos pre-elaborados de otros países, permitan identificar aquellos aspectos socio-psicológicos o incluso culturales que pudieran ser relevantes en términos de su influencia en la salud de trabajadores mexicanos.

Para realizar un análisis y un diagnóstico, la cultura de un país es uno de los factores principales a ser considerados, pues ella produce en un alto porcentaje a la cultura organizacional, a los valores nacionales y políticas que, tanto en organismos públicos y privados, establecen las bases de acción, desarrollo e interacción entre los trabajadores (Matamoros y Valverde, 2005).

3.2 La Etnopsicología

A principios de 1972, cuando la psicología transcultural estaba convencida de que todas las culturas seguían un mismo camino y llegaran a un mismo punto de desarrollo, las investigaciones dedicaban toda su atención a los hallazgos que permitieran generalizar. Sin embargo, parte de la comunidad iba quedando cada vez más convencida de que, al menos para la cognición y la personalidad, las diferencias por cultura eran elementales.

El libro que lleva como propósito introducir la teoría Histórico-Bio-Psico-Socio-Cultural tiene como primer postulado que “el marco fundamental de y motor del comportamiento humano es la cultura” (Díaz-Guerrero, 1972, pág. 56).

Cabe añadir que la cultura es percibida en la forma como en 1963 se definió el término sociocultura, a saber: “Vamos a percibir a una sociocultura como un sistema de premisas socioculturales interrelacionadas que norman o gobiernan los sentimientos, las ideas, la jerarquización de las relaciones interpersonales, la estipulación de los tipos de papeles sociales que hay que llenar, las reglas de la interacción de los individuos en tales papeles, los dónde, cuándo y con quién y cómo desempeñarlos. Todo lo anterior es válido para la interacción dentro de la familia, la familia colateral, los grupos, la sociedad, las superestructuras institucionales: educacionales, religiosas, gubernativas, y para tales problemas como los desiderata principales de la vida, la manera de encararla, la forma de percibir a la humanidad, los problemas de la sexualidad, la masculinidad y la feminidad, la economía, la muerte, etc.” (Díaz-Guerrero, 1963, pág. 33).

En la anterior obra, se considera un error histórico constante el que los personólogos, desde Freud, hayan querido encontrar el porqué del comportamiento humano únicamente dentro del individuo y se argumenta que la pieza más importante de éste por qué debe buscarse en la ocurrencia histórico-sociocultural en la que han nacido y crecido. Por estas razones, se propone que para el establecimiento óptimo de

un perfil, diagnóstico o intervención, el mejor punto de partida es la aproximación etnopsicológica; ya que “la ecología cultural es la única línea base adecuada para ayudarnos a comprender la variedad de la conducta personal y la conducta colectiva de cada sociedad” (Díaz-Guerrero, 1995, pág. 372).

3.3 Premisas Socioculturales

“No hagas hoy lo que puedes dejar para mañana”, “La ociosidad es la madre de una vida bien padre”, “El trabajo embrutece”, “El trabajo es sagrado, no lo toques”, “El trabajo honrado hace al hombre jorobado”, “Si la bebida no te deja trabajar, deja el trabajo”. Éstas y otras expresiones populares indican la decisión que toman los mexicanos acerca de cómo debería de vivirse la vida: “hagamos todo lo que podamos para eludir el estrés”. Pues cierto es que en múltiples momentos históricos el mexicano se ha enfrentado a numerosas condiciones adversas, y además extremas, de estrés, pero sin tener una posibilidad de respuesta activa. Motivo por el cual, el enfrentamiento hacia el estrés resulta fundamentalmente pasivo, sin importar las condiciones de pobreza, nutrición o enfermedad que existan, y a decir verdad, resulta ser una virtud el poder sobrellevar pasivamente tanta miseria (Díaz-Guerrero, 1994).

Es como si los mexicanos sostuviesen como una de sus fundamentales premisas socioculturales la siguiente: “La vida es algo duro y difícil, y la mejor forma de vivirla es la de sobrellevar pasivamente lo que traiga”. Esta afirmación se ve sólidamente respaldada por la obediencia, la abnegación, el autosacrificio, la sumisión, la educación, la dependencia, la cortesía; todas ellas formas pasivas del estrés y consideradas como virtudes socioculturales mexicanas (Díaz-Guerrero, 1952). Quizás por ello la atención que se le da al acoso laboral es más debido a una moda internacional que como un problema en sí.

El uso generalizado de proverbios, cuentos y chistes con una filosofía casi estoica, tanto como las profundas actitudes fatalistas y pesimistas; todo ello da cuenta

de que en verdad la manera más justa de afrontar al estrés de la vida es pasivamente. Adicionalmente, la religión predominante hoy, tanto como la precortesiana, concuerdan en el hecho de que “este es un valle de lágrimas” (como en la canción de José Alfredo Jiménez “La vida no vale nada”), además de la fácil adaptación del mexicano a la muerte, el “ya ni modo” (nada puede hacerse, no hay de otra),

Si se considera la premisa de una dicotomía activo-pasivo, se concluye que las personas que encaran el estrés de manera pasiva tienen una baja capacidad de sobrellevar el estrés activo, y viceversa (Lazarus, 1960). Siguiendo este razonamiento, los encaradores pasivos de estrés deberían valorar la armonía, la protección, la formalidad, la dependencia, la ociosidad, la cooperación, los papeles prescritos en las relaciones sociales, la forma, más bien que el contenido y la filosofía platónica.

Psicodinámicamente, para el mismo nivel de frustración, los manejadores pasivos del estrés deberán producir menos agresión; psiquiátricamente, más hipocondriasis e histeria. Socialmente, habrá una alta tolerancia (y en ocasiones aprecio) para la enfermedad física, mental y los alcohólicos; más explotación y distancia económica entre ricos y pobres, y mayor explotación personal, emotiva y económica de un individuo por el otro. Criminológicamente, más agresividad explosiva después de llegar a los límites del aguante pasivo, y en relación con problemas emotivos. Demográficamente, familia de mayor tamaño y sobrepoblación.

Los manejadores pasivos del estrés dirán que están de acuerdo con otros, sobrellevando su real desacuerdo para evitar el estrés interpersonal activo (e.g. apatía o conformismo). Socioeconómicamente, el cambio rápido no se considerará correcto, virtuoso o particularmente bueno en los otros, de hecho, se le puede ver con cierto grado de sospecha y, por lo menos, con reservaciones.

Socioculturalmente, la obediencia y la autoridad tendrán una mayor importancia, además de que habrá un número mayor de premisas socioculturales respaldadas por la mayoría, ya que entre más grande sea el deseo de evitar encarar activamente el

estrés, mayor será el número de normas *a priori* para la interacción interpersonal y social.

Para finalizar, el *Don Quijote* de Cervantes parece ser una llamada de atención a los hispanos acerca de lo que podrá ocurrirle a un encarador pasivo del estrés que, de improviso, pretenda encarar el estrés activamente: simplemente terminará por sobrellevar más estrés pasivamente.

Cabe añadir que, en esta dicotomía activo-pasivo, pueden por supuesto existir tipos puros y tipos intermedios, puede también existir una actividad de encaramiento activo del estrés para ciertos tipos de “estresores” de la vida y una actitud pasiva para otros, pero queda la impresión precisa de que, fuera de la patología mental, existirá consistencia individual y de grupo en los patrones de manejo del estrés de la vida.

3.4 La complejidad del mexicano

Hay quienes han querido interpretar uno de los problemas medulares del mexicano (el de que este padece un sentimiento de inferioridad) como si ello involucrara la atribución de una inferioridad real, somática o psíquica, a la raza mexicana. Esta interpretación supone que, para generar el sentimiento de inferioridad, se requiere de la existencia de una verdadera inferioridad orgánica que lo explique. Sin embargo, tal aseveración deja de lado a cualquier mecanismo psicológico involucrado, el cual, vale la pena exponer para aclarar cómo es que se origina dicho sentimiento (Ramos, 1951).

Pero, ¿Qué es un sentimiento? En este documento se parte de la premisa de que los sentimientos son una construcción social. Por naturaleza, el ser humano posee la capacidad de sentir: percibe (siente) el calor, el dolor o el hambre en alguna parte de su cuerpo. Con los años, el sentir se va haciendo más complejo, ya que comienza a sentir el amor, la envidia, la alegría, la tristeza, vergüenza, hostilidad de su medio,

abandono, protección, seguridad, celos y así sucesivamente. Esto quiere decir que desde que nacemos todavía no actuamos ni pensamos, pero ya sentimos. Por lo tanto, la capacidad de sentir no es aprendida sino inherente; asimismo, no puede haber pensamiento sin sentimiento (Heller, 1999).

Aunque la capacidad de sentir es innata, también es resultado de la educación, de la asimilación de normas y del proceso de aprendizaje, ya que los sentimientos son las emociones reales surgidas al estar implicado en algo. Este algo puede ser un concepto, problema, situación, uno mismo u otro ser humano.

Para sustentar la vida de todo hombre, uno de los sentimientos más importantes es el de la seguridad, que se consolida cada vez que el individuo tiene la ocasión de comprobar la eficacia de sus aptitudes y de su poder. Dicho en otros términos: es el éxito repetido de la acción lo que, paulatinamente, construye en la consciencia individual el sentimiento de la seguridad (Ramos, 1951).

De este modo, las circunstancias exteriores, sean favorables o adversas, pueden afectar gravemente el desarrollo de aquel sentimiento; no obstante, este sentimiento dependerá esencialmente de un factor interno, a saber: del menor o mayor nivel de confianza que el sujeto tenga de sí mismo. Así, cuando un hombre se siente plenamente dueño de sus fuerzas, no se desalienta frente a los problemas y obstáculos que se le presentan. Por el contrario, encuentra en ellos un estímulo más para su voluntad que, al superarlos, consigue aumentar su satisfacción.

Se dice que todo hombre puede alcanzar el éxito en la vida siempre y cuando sea capaz de adaptarse a las dificultades que surjan, ya sea poniéndose a la altura de ellas, o en su defecto, valerse de su facultad de adaptar las circunstancias a sus posibilidades personales (e.g. mudarse, cambiar de ocupación). Sin embargo, se comprende que la elasticidad del hombre es limitada, en tanto que habrá ocasiones en que la posibilidad de adaptación sea inferior a lo exigido por el ambiente, o en que existan impedimentos de orden social o económico que no se puedan eludir.

El hombre no es un ser que pueda limitarse al cumplimiento de lo necesario para vivir cada día, ya que el deseo de sentirse seguro le empuja a procurarse más de lo que estrictamente exigen sus necesidades, y para ello, la mejor manera de adquirir seguridad es ser poderoso, de ahí el arraigo de éste último en la naturaleza humana.

Como consecuencia, el afán de obtener poder arrastra a un sinnúmero de individuos a codiciar más cosas de las que naturalmente está a su alcance. Por ejemplo, se puede suponer que una persona trata de poner en práctica tales ambiciones: si la desproporción que existe entre lo que quiere hacer y lo que puede hacer es muy grande, el resultado será irremediablemente el fracaso, y al instante emergerá el pesimismo.

Reflexionando su situación, sin notar su verdadero error, se imaginará que es un hombre incapaz y débil, seguido de la desconfianza en sí mismo y finalmente brotará en su ánimo el sentimiento de inferioridad. Se debe advertir en esto que la desvalorización del sujeto en su contra es absoluta, cuando en realidad su inferioridad es solo relativa.

Empero, ningún ser humano puede vivir mucho tiempo con la consciencia agobiada por esas ideas negativas y depresivas, por lo que de no reaccionar al momento contra ellas, podría correr el riesgo de suicidarse. Por suerte, hay en él mecanismos e impulsos enérgicos de defensa que tienden a librarlo de las ideas contrarias a la vida. Por ende, es posible que en el mejor de los casos descubra su error y modifique el valor exagerado que había puesto en su personalidad. Entonces estará en armonía con la realidad y quedará convencido de que, dentro de una esfera modesta de actividades, él es tan capaz como cualquier otro sujeto.

Desafortunadamente, no todos los individuos que sobrevaloran su personalidad están dispuestos a renunciar a la idea halagadora que tienen de ella. Al respecto, existe un tipo psicológico de hombres cuyo principal propósito en la vida es hacer

prevalecer su “yo”, es decir, que predomina el instinto de poder. Un hombre de esta índole está dispuesto a hacer de todo, menos una cosa para él básica: conceder que vale menos de lo que él piensa. Así, el amor, la cultura y el dinero son ante él simples medios para hacer valer su personalidad

En ocasiones, la tensión existente entre el sentimiento de inferioridad y la alta idea de sí mismo se hace tan violenta que la persona desarrolla la neurosis. Sin embargo, en la mayoría de los casos el problema se resuelve sin rebasar los límites de la normalidad, de un modo que el individuo considera satisfactorio, aun cuando la solución no le sea benéfica.

3.5 Desarrollo de la Personalidad

Dentro de los temas anteriores, se pueden vislumbrar algunos de los rasgos que distinguen a la cultura mexicana y, por consiguiente, la personalidad que se cultiva. El análisis que presentaré a continuación se fundamenta en un estudio comparativo realizado en escuelas de EE.UU. y México (Díaz-Guerrero, Holtzman y Swartz, 1975), en donde se plantean varias generalizaciones, las cuales fueron ampliamente confirmadas por estudios previos y posteriores.

Algunas de las características del mexicano descritas en el estudio son: que el estilo de confrontación a desafíos y problemas de los mexicanos es pasivo, tienden a estar más centrados en la familia, están menos diferenciados (cognoscitivamente), tienden a ser más cooperativos, pesimistas y fatalistas; en ellos predomina la obediencia afiliativa y los valores, metas y necesidades colectivas.

Entre los valores colectivos, se encuentran la flexibilidad y la simpatía. La primera incluye características que, por término medio, estarían más desarrolladas en los mexicanos, a saber: ser amoldable, acomodaticio, condescendiente, servicial, conciliador, indulgente, generoso, contemporizador, tolerante, conformista, resignado,

obediente, dócil, complaciente, sumiso, doblegado, avenido, adaptable, corruptible. Es importante señalar que la flexibilidad de los mexicanos es generalmente óptima cuando se trata de problemas ligados a una buena salud mental, pero a menudo inadecuada en asuntos morales y éticos.

Por otra parte, la simpatía es sinónima de ser bueno. Un individuo es simpático si es cortés, alegre, atento, jovial, gracioso, encantador, comunicativo, cariñoso. Una persona con alguna o todas estas características es aceptada en México, independientemente de que sea o no eficiente, pues en nuestro país predomina la intuición subjetiva sobre la demostración objetiva. Por ello, un gran número de los considerados simpáticos son también personalidades psicopáticas, es decir, sujetos peligrosamente egoístas, manipuladores y explotadores, amorales y totalmente incapaces de aprender de sus errores (Díaz-Guerrero, 1994).

Otra característica de los mexicanos es que son sensitivos al entorno, lo cual se ha demostrado en numerosos estudios que tiene muchas repercusiones respecto a variadas características, tanto en lo que respecta a procesar la información que se recibe del ambiente como en los rasgos de personalidad.

Por ejemplo, intelectualmente, los sensitivos de entorno tienen una seria dificultad para aislar un elemento esencial de un contexto determinado, dando como resultado un mayor desarrollo del área de las humanidades. En las relaciones interpersonales, los sensitivos al entorno poseen más habilidades sociales. Patológicamente, estos sujetos prefieren usar la negación y la represión como mecanismos de defensa.

Finalmente, en el mexicano prevalece la abnegación sobre el egocentrismo, es decir, que hay una tendencia a la negación de su yo y de sus necesidades, a favor de los demás y de la sociedad. Sin embargo, esta auto-devaluación y auto-minimización frecuentemente choca con la versatilidad de la realidad, por lo que existen muchas oportunidades de confundir, por ejemplo, lo colectivo con el elitismo, o el individualismo

con el egocentrismo. Prueba de ello es el albur o doble sentido de las palabras que frecuentemente se utilizan en la comunicación mexicana.

3.6 Tipos de Mexicanos

El único modo de hacer una auténtica psicología del mexicano consiste en demostrar científicamente la relación que existe entre la cultura y la personalidad mexicana. Para ello, Díaz-Guerrero (1979) realizó un estudio en donde se formaron escalas de las premisas socioculturales, las cuales se midieron junto con medidas de clase social (pruebas de inteligencia, de desarrollo cognoscitivo y de la personalidad) a niños de 12 y jóvenes de 15 y 18 años de edad, en escuelas primarias, secundarias y preparatorias oficiales, autónomas y privadas.

Los resultados corroboraron que el estar o no de acuerdo con las premisas socioculturales provoca, entre otras cosas, diferentes tipos de personalidad entre los mexicanos, lo cual proporciona la primera clasificación mexicana en la que se puede depositar cierta confianza. De los ocho tipos encontrados, cuatro de ellos son los más frecuentes: El mexicano afiliativo y obediente o “afectuoso”, el mexicano activamente autoafirmativo o “rebelde”, el mexicano con control interno activo o “íntegro” y el mexicano de control externo pasivo o “corrupto”.

Si tomamos en cuenta a todo el país, el tipo de mexicano más frecuente es el obediente afiliativo. La gran mayoría suele ser obediente, afectuoso y complaciente hasta los 12 años de edad, lo cual es normal en nuestra cultura. Niños con este tipo muestran indicios de salud emocional e intelectual.

No obstante, si a los 15 años siguen siendo igualmente obedientes, ellos manifestarán un retraso en varios aspectos intelectuales en comparación con sus coetáneos; peor aún si sus madres empiezan a pensar que sus hijos no lograrán

mucho, pues a la postre se acentuarán los aspectos de pasividad e interdependencia de éstos con los padres.

A los 18 años, estos sujetos muestran mayores signos de pasividad y dependencia de los padres y la sociedad; son de buenas maneras, piensan que es mejor saber obedecer que saber mandar, y así sucesivamente. Ellos funcionarían bien dentro de la sociedad si tienen el apoyo de sus familiares y no llegan a enfrentarse solos a los duros problemas de la vida.

El tipo de mexicano rebelde a la cultura, el activamente autoafirmativo, es frecuente entre los jóvenes que van a la secundaria, preparatoria y normales, y son quienes generalmente realizan estudios superiores; es más común encontrarlos en las clases media y alta que en las clases bajas. Su desarrollo intelectual y su habilidad de lectura son mayores que la de sus coetáneos.

Este tipo se caracteriza por ser, ya desde los 12 años, menos obediente que sus compañeros ante las órdenes de maestros y padres, por lo cual, su relación con éstos últimos es difícil. Muchos de estos niños son considerados ingobernables por sus padres, ya que suelen ser más agresivos, dominantes e impulsivos que sus coetáneos, por lo que sufren de más ansiedad que estos últimos.

A los 15 y 18 años siguen siendo fuertemente rebeldes ante la autoridad. Son a menudo los líderes estudiantiles. La tendencia es que se inicien honradamente en estas lides, pero no son inmunes al medio social machista y, frecuentemente, violento y corrupto de las instituciones de educación.

Muchos de los profesores de enseñanza media y superior poseen, probablemente, este tipo de personalidad, así como muchos políticos. Estos sujetos asisten con mayor frecuencia a las actividades estatales que a las privadas; los tipos extremos se convertirán en políticos radicales de izquierda y aún en anarquistas o guerrilleros incluso en delincuentes comunes.

El tipo de mexicano íntegro, con control interno activo, desafortunadamente es menos frecuente que los anteriores. Parece integrar dentro de sí todas las cualidades de la cultura mexicana, por lo que puede ser obediente, afectuoso y complaciente cuando esto sea lo adecuado, pero también rebelde si es necesario.

Es importante señalar que este tipo de mexicano aparece con la misma frecuencia en las clases altas, medias y bajas; sucede lo mismo en mujeres que en hombres. A los 12 años, estos sujetos presentan las características que la sociocultura mexicana considera ideales: son afectuosos con todos, complacientes y corteses con padres, maestros y adultos; menos agresivos e impulsivos que sus coetáneos, además de ser ordenados, disciplinados, limpios, metódicos y reflexivos.

Estas personas son optimistas acerca de la capacidad del hombre para resolver los problemas del mundo, piensan que las metas se alcanzan estudiando y trabajando, están en contra del nepotismo y cualquier otra forma de corrupción social y así sucesivamente. Además, son más inteligentes, leen más rápido y con mayor comprensión que sus coetáneos, son aplicados y buenos estudiantes. Reúnen, en suma, lo mejor de la sociocultura mexicana y se rebelan a sus defectos.

El medio social machista y frecuentemente delincuente y corrupto de secundarias y preparatorias es particularmente difícil para este tipo de mexicano. Algunos se convierten en los pocos líderes estudiantiles íntegros, pero la mayoría se aísla de los grupos y se convierten en buenos estudiantes. Como adultos, forman nuestros mejores profesionistas, catedráticos, científicos, empresarios y políticos.

El tipo de control externo pasivo es la cara opuesta de la moneda. El mexicano corrupto lo es desde los 12 años. Se caracteriza por ser descontrolado, agresivo, impulsivo; da rienda suelta a sus deseos y emociones, es impaciente, audaz y pesimista. Son rebeldes y desobedientes, como el tipo dos de autoafirmación activa,

pero sin sus habilidades intelectuales y académicas, siempre dispuesto a venderse al mejor postor respecto de sus opiniones y actitudes.

Como los jóvenes del tipo dos, estos individuos se enojan con mayor facilidad, por salirse con la suya son capaces de lastimar los sentimientos de sus compañeros y de los adultos; es difícil que se queden con lo que les hacen sus compañeros, tratan de ponerse a mano y tienden a ser peleoneros, irritables, a llevar la contra, a ser vengativos, toscos, y así sucesivamente.

Aun cuando son desorganizados respecto de sus defectos personales o descuiden su aspecto externo, suelen ser convenencieros que no buscan más que depender de otros por lo que intentan de cualquier modo, servil o ilegítimo, asociarse con las personas que están en el poder con tal de alcanzar sus fines.

A los 15 años de edad su desarrollo mental e intelectual sigue siendo menor que el de sus coetáneos; son más defensivos y, plausiblemente, mentirosos. Siguen siendo igual de desordenados, pero ahora disimulan más ese tipo de deficiencias; incluso llegan a tener influencia como líderes, aunque de tipo oportunista.

A los 18 años, son más ansiosos y menos creativos que sus coetáneos y además, bastante cínicos, por lo que probablemente son los primeros en afirmar que la corrupción es un hecho y que ellos se aprovechan de ella; son competitivos, pero siempre que pueden dan la vuelta a los problemas. Se desarrollan fácilmente en el medio machista, violento y corrupto de las escuelas, cómodos como un pez en el agua, y es este sujeto quien, probablemente, ha hecho que los mexicanos en general piensen que toda política es política corrupta.

Habría que añadir que, si bien este último tipo de mexicano no es el único que utiliza medios corruptos para obtener sus fines, sí será quien se aprovechará “de todas todas”, mientras que muchos de los otros tipos podrán limitar su actuación a los pasos por las aduanas y las infracciones de tránsito.

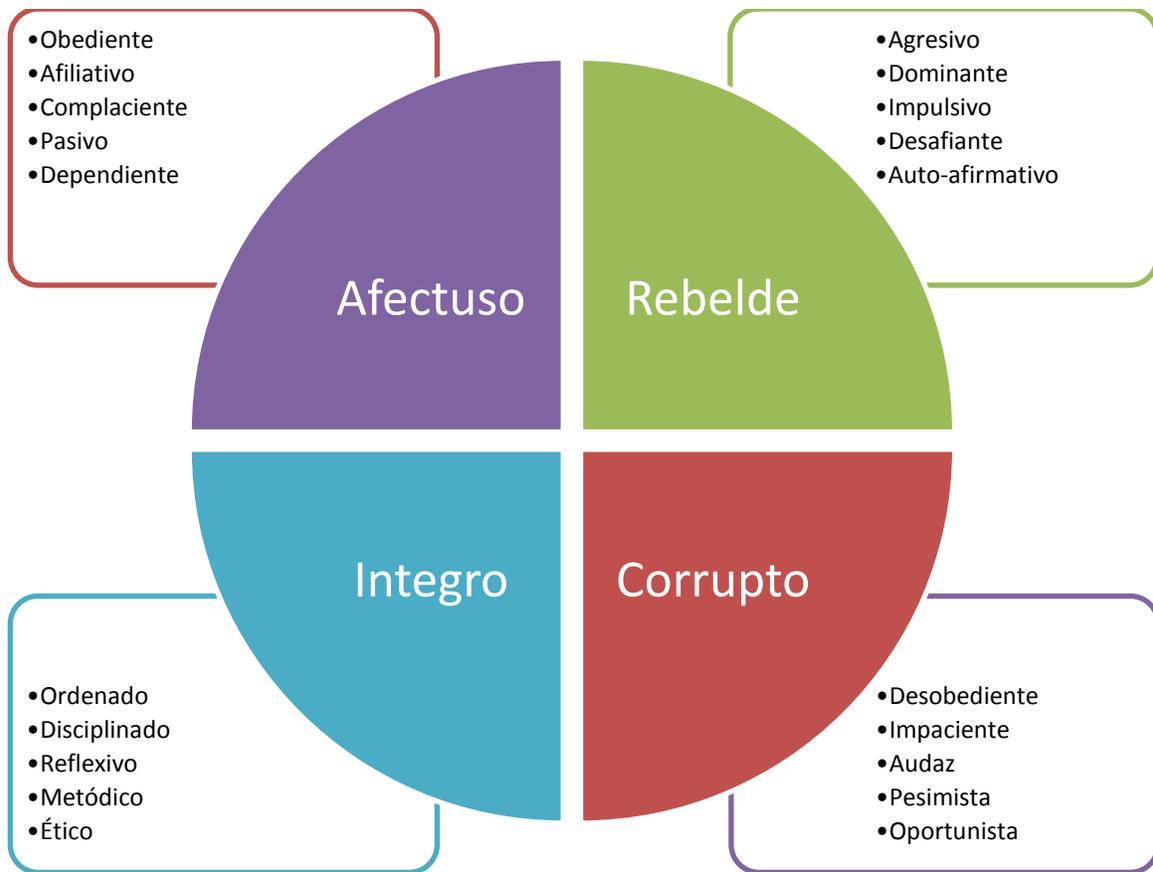


Figura 2. Esquema de los cuatro tipos de mexicanos y sus características principales.

De acuerdo a lo revisado en este capítulo, se puede identificar que algunas características son más propias del acosador, mientras que otras se adaptan más a la víctima. Lo que sin duda alguna debe quedar claro es que existen numerosos aspectos que nos proporcionan indicios de por qué el problema del acoso resulta ser tan escurridizo, ya que si consideramos la flexibilidad, la obediencia afiliativa y la complacencia, sólo por mencionar algunos ejemplos, podemos comenzar a darnos cuenta cómo se puede esconder o disfrazar al acoso laboral y, por consiguiente, el problema de detectarlo y también de prevenirlo se complica en nuestro país.

CAPITULO 4

Propuestas y limitaciones

En la parte final de este trabajo, se enlaza la información revisada anteriormente para dar cuerpo y forma al objetivo planteado en este trabajo, a saber: crear un perfil del acosador mexicano con el que se construyan y desarrollen instrumentos psicométricos que permitan a las empresas prevenir el acoso desde los procesos de reclutamiento y selección.

Posteriormente, se proponen cursos de acción y se agrega la información pertinente para permitirle al lector obtener una visión integral de cómo entender y proceder al presente análisis, ya sea que el lector lo utilice para ampliar su conocimiento del tema o que tenga la oportunidad de aplicar y validar el perfil en un ambiente de trabajo

4.1 El perfil del acosador

Por definición, se considera como perfil al conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien. Por lo tanto, a continuación se establecerán una serie de rasgos para identificar al acosador, tomando como punto de partida el esquema de presentación utilizado en el capítulo dos, y desarrollándolo con base en la evidencia detallada acerca de la cultura mexicana en el capítulo anterior

Uno de los aspectos medulares para la creación de un perfil del acosador es el síndrome pasivo (Díaz-Guerrero, 1995), referido en capítulos anteriores como encaramiento pasivo del estrés por parte del mexicano. Es a partir de este esquema que se registrarán y se desarrollarán las conductas de acoso en el mexicano:

Síndrome Pasivo	
1. Menor tendencia a la acción	6. Tendencia a ser cortés
2. Virtud en negarse a sí mismo	7. Tendencia a concertar
3. Usa conducta indirecta (modifica a otros para que ellos modifiquen el ambiente)	8. Prefiere desacelerar la vida
4. Logro por afiliación	9. Más importancia a la vida sentimental y romántica.
5. Expresividad	10. Fatalismo

Tabla 1. Características del Síndrome Pasivo en el mexicano

Ahora bien, a partir de estos “síntomas conductuales” se pueden deslindar los rasgos que debidamente consideraré como las propiedades que conforman al perfil del acosador. En otras palabras, que estas características, frecuentes en la vida y la cultura del mexicano, si son resueltas o utilizadas de manera negativa, suscitarán las conductas relacionadas con el acoso en el ambiente de trabajo.

En la característica de menor tendencia a la acción, esta persona al tratar de hacer el menor esfuerzo posible, pero sin que sea evidente su ineficiencia y que por ende termine perdiendo su empleo, buscará a la persona dócil y complaciente, quizás al que esté recientemente contratado o al becario que realice su trabajo por él, delegando de manera irresponsable y excesiva las cargas de trabajo, alegando que le servirán a la víctima en su desarrollo profesional, en su introducción a la cultura de la empresa o al equipo de trabajo.

Respecto a la virtud en negarse a sí mismo, es decir, el sentimiento de inferioridad que se revisó en el capítulo tres, éste puede resolverse de manera sana y el sujeto entonces selecciona objetivos sencillos, puede continuar con el sentimiento de inseguridad y debilidad de uno mismo ante los demás (lo cual sería característico de la víctima), o bien se convierte en la búsqueda del poder que el susodicho merece y le ha

sido negado. Por lo tanto, en este último caso el individuo buscará cualquier medio y ocasión para afirmar la capacidad y aptitud de su persona ante los demás.



Figura 2. Diagrama del Perfil del Acosador de acuerdo a las características del mexicano.

Posteriormente, el uso de la conducta indirecta implica, entre otras cosas, el uso de la manipulación, es decir, hacer que otros hagan o piensen lo que nosotros queremos, pero con la sutileza suficiente para que el individuo crea que fue su pensamiento el que lo llevó a actuar de cierta manera y no la influencia que nosotros ejercimos sobre él. Sin duda alguna, ésta es una de las herramientas más peligrosas y comúnmente usadas en el acoso.

También se tiene el logro por afiliación, el cual implica que el cumplimiento de un objetivo se prefiere o se disfruta mejor cuando se comparte con otros. Sin embargo,

este tipo de logro involucra el hecho de que es más fácil realizar una actividad cuando ésta se divide en varias partes, lo cual permite escoger la parte que resulte más conveniente (i.e. la más pequeña), o lo que es mejor, juntarse con el que sabe y pueda facilitar el trabajo. En suma, se aprovechan al máximo las circunstancias que rodean a cada persona y situación.

Muchas ocasiones, la expresividad se encuentra fuertemente asociada con la dicotomía introversión-extroversión, es decir, el individuo que es callado, es introvertido. Entonces, por regla lógica, si éste habla es extrovertido. Posteriormente, se asume que, si es callado, hay muchas cosas que no dice, se desconocen sus intenciones, y por ello resulta sospechoso.

Por el contrario, el que habla parece que no oculta nada, y más bien resulta amigable y simpático. No obstante, este último, frecuentemente sociable y popular, claramente está consciente de qué cosas pueden decirse y cuáles no, además de que sabe cómo decirlas, para procurar quedar bien con todos y dar una buena apariencia, lo cual en verdad debe resultar sospechoso.

Cuando la cortesía se hace por respeto, se le llama admiración, si ésta se realiza con afecto se le reconoce como cariño, si es un simple gesto de atención se le ve con agradecimiento y se le denomina caballerosidad, pero si se carece de las cualidades mencionadas anteriormente la cortesía no puede tener otro nombre que el de hipocresía, ya que la acción persigue otros fines que le son ajenos. Así, los halagos y sonrisas que se reciben no corresponden con las intenciones que se cree por lo que, sin saberlo, se puede pasar por amigo a quien en realidad sea nuestro enemigo.

Ahora bien, la tendencia a concertar podría dar la impresión de que existen habilidades en el mexicano para negociar y lograr acuerdos, pero cabría añadir que éstos siempre son bajo la premisa de “más vale un mal acuerdo que un buen pleito”. Analizando a detalle, el problema en realidad no termina aquí, ya que con frecuencia esta aparente pasividad para cooperar y negociar enmascara una inconformidad y un

profundo desacuerdo, pero dado que no pueden expresarse de manera directa, además de que no es el estilo del mexicano, lo que si sucede es que se puede faltar de vez en cuando o se pierde la memoria sobre las actividades que nos corresponden, solo por mencionar algunos ejemplos.

Expresiones como “frenar”, “poner trabas” o “poner zancadillas” dan evidencia de la manera en que nos gusta desacelerar la vida. Ya sea que perjudique o no nuestra posición, no parece justo que otro sujeto obtenga las cosas de un modo más rápido o sencillo que nosotros. Motivo por el cual, el mecanismo que subyace a esta conducta se le conoce como envidia, en ocasiones confundida con la competitividad debido a que se omite la pequeña diferencia de que la primera se vale de cualquier maña, permitida o prohibida, para vencer, o cuando menos, que el otro no resulte vencedor.

Cualquier profesor que haya tenido la oportunidad de preguntar a sus alumnos si prefieren elegir a su equipo de trabajo o que éste sea seleccionado al azar, habrá notado que en la mayoría de los casos aquellos optaron por la primera opción, sin importar que el límite de integrantes sea menor al del número de amigos, o que al final el trabajo no quede bien hecho o como se quería inicialmente; lo importante es tener la confianza y la complicidad que solo los amigos pueden proveer, y resulta una amistad invaluable cuando esta complicidad nos funciona como coartada.

Finalmente, el fatalismo del mexicano sin duda alguna predispone a que, ante todo, cualquier situación sea evaluada con pesimismo, y peor aún, sostenida como si fuera realismo. Dicho en forma lúdica, parece no haber ningún inconveniente, pero el asunto viene a dar al traste no solo cuando de verdad se piensa de esa manera, sino que se pretende contagiar tales ideas a los demás, ofreciendo siempre un juicio crítico en vez de crítico. En otras palabras, se promueve la censura en lugar de las oportunidades.

4.2 Propuestas

Una de las principales sugerencias de este documento reside en la validación misma del perfil sugerido, ya que si bien este se presenta con una fundamentación teórica sólida, lo más importante para que un conocimiento sea confiable y científico, y por ende, perteneciente a la psicología, es la comprobación empírica.

Aunado a la anterior sugerencia, el primer paso de mi propuesta implica la construcción de un instrumento con el que se pueda, además de evaluar y medir los rasgos previamente señalados, identificar a los candidatos que tengan el perfil del acosador. Por este motivo, la población final son todos los posibles candidatos considerados para cubrir determinado puesto, sin embargo, debido a que el perfil no cuenta con validez empírica, la población inicial son cualquier empleado que pertenezca y labore para la empresa, ya sea que esté contratado de manera directa o no.

Las definiciones operacionales y algunos ejemplos conductuales que proporcionan un punto de partida para la elaboración de reactivos, pueden encontrarse en la sección 4.1; sin embargo, se deja abierta la posibilidad de que el lector emplee otras definiciones y ejemplos. Adicionalmente, se recomienda el uso de preguntas cerradas y de opción múltiple, ya que éstas nos permiten tener un mayor control en la captura y evaluación de los datos,

Ya que se tiene elaborada una primera versión de la prueba, se realiza un estudio de validez de constructo, procedimiento que se explicará en breve. Posteriormente se formula una nueva versión de la prueba y se administra en una muestra piloto. Nuevamente, se corrigen, transcriben y analizan los datos para después efectuar un análisis de reactivos. A continuación, se estima la confiabilidad de consistencia interna y finalmente se procede a la estandarización del instrumento.

El elemento crítico en la construcción de la prueba se encuentra en la validez de constructo, para la cual se sugiere el método de análisis discriminante, el cual consiste en probar empíricamente hasta donde el perfil no se correlaciona con otro constructo, en este caso, el desempeño laboral.

En un artículo publicado por un psiquiatra mexicano (González de Rivera, 1997) se han relacionado algunas conductas del acoso dentro de un trastorno llamado síndrome de Mediocridad Inoperante Activa, motivo por el cual se propone realizar correlaciones de modo que puntuaciones altas identifiquen al acosador y un bajo desempeño laboral del mismo; e inversamente, bajas puntuaciones sean indicio de un bajo riesgo de presentar conductas de acoso y un alto rendimiento laboral.

Adicionalmente, la dicotomía víctima-acosador comúnmente es asimilada a la pareja siervo-señor, en donde uno posee poder y el otro se somete a él, por lo cual cada categoría es excluyente. Con base en esta premisa, existen dos propuestas para realizar la validez de constructo. En el primer caso, para seleccionar a la población con la cual se probaría el instrumento se sugiere utilizar el LIPT-60 en una muestra de n trabajadores, preferentemente de la misma empresa y en la misma localización para mantener el control de nuestros resultados.

Dado que este instrumento por medio de sus reactivos permite identificar a las víctimas del acoso, entonces se procedería a determinar quienes sí y quienes no sufren de acoso laboral (en caso de no tener participantes que sufran de acoso, se podría ampliar el rango de tiempo para la detección), teniendo así a la población de nuestro estudio.

Posteriormente, a la población se le aplicaría el Instrumento Construido (IC) y se solicitaría algún indicador de desempeño (KPI) para comparar los datos. De acuerdo a nuestra hipótesis, se esperaría la población que resultó víctima del acoso obtenga puntuaciones bajas en el instrumento y tenga un desempeño alto; mientras que se espera que el resto de la población, obtenga puntuaciones promedio. La diferencia

entre las puntuaciones debe ser estadísticamente significativa. Empero, habría que advertir que debido a que el LIPT-60 sólo identifica a las víctimas del acoso, en la población de puntuación promedio se incluirían entonces a los que no han sufrido de acoso y a los que de hecho son acosadores.

Para la segunda propuesta de validez de constructo se requeriría de contar con casos específicos de acoso laboral, en donde ya se tienen plenamente identificadas a la víctima y al acosador o acosadores. Esto puede realizarse por medio de entrevistas o con acceso a las quejas de las Juntas de Conciliación y Arbitraje u otro medio disponible.

Después se procede a aplicar el IC a cada una de las partes, solo que en esta ocasión se tiene una mejor visión y se contrastan los datos, debido a que en la comparación de los puntajes se ve, directamente, qué tanto encaja el acosador con el perfil desarrollado, y a la vez se logra inferir y correlacionar cómo en la primera propuesta realizada en el presente documento.

En ambos casos, una vez validado el instrumento y el perfil, con ello, se logra cumplir con dos objetivos. El primero de estos consiste en la construcción misma del instrumento, ya que por sí solo sería una contribución importante para la psicología y los avances propios de la disciplina organizacional; y el segundo implica el uso del inventario en el proceso de Reclutamiento y Selección, pues en la actualidad empieza a cobrar importancia el bienestar y el desarrollo del capital humano, al igual que la creación de un ambiente sano y el mantenimiento de la calidad de trabajo.

4.3 Alcances

Además de las propuestas a desarrollar, una de los alcances más importantes de este documento reside en poner en juego nuestra cultura, cuestionarla y considerarla dentro de la investigación en psicología, pues si bien es cierto que la

investigación en psicología adolece en muchos aspectos en Latinoamérica (e.g. cantidad, calidad), no es razón suficiente para tomar como base o guía los estudios extranjeros, que por supuesto, no se niega su relevancia y contribución; por el contrario, se invita a los profesionales y estudiantes a seguir su ejemplo, por un lado, y al estado y las instituciones a fomentarlo, ya que no debemos dejar de lado el hecho de que una de las características fundamentales de la ciencia reside en cuestionar y contrastar métodos y teorías, no en replicarlas, ya que dentro de esto último, a la vez que pudiera producirse un sesgo, al final no existiría progreso alguno.

Se sostiene también que la psicometría, de la cual formaría parte la prueba que se propone, es una herramienta más de apoyo, no en sustitución de métodos como la entrevista o las referencias laborales, las cuales por sí solas no son suficientes para evaluar por completo al candidato.

En el caso de la entrevista, ésta incluso no es suficiente en el área clínica, la cual requiere preferentemente de una intervención multidisciplinaria. En el caso de las referencias, éstas traen consigo varios problemas. Si las referencias son internas, éstas se promueven en las empresas por incentivos al empleado si el candidato recomendado es contratado, además de que dependiendo de quién lo recomienda y a las personas que conoce dentro de la organización, el candidato puede tener mayor peso en comparación a otros, y ya se sabe, “más vale malo por conocido que malo por conocer”.

En cuanto a las referencias externas, si es que tenemos acceso a ellas, suelen ser más ambiguas debido a que en ocasiones se piden a personas que no conocen o no tuvieron contacto directo con el candidato en cuestión, además de que frecuentemente se solicita en empresas donde el candidato trabajó hace ya varios años.

En el caso contrario, si la referencia sí conoce al candidato, no es posible saber con exactitud la relación que tenía con él y si el primero está encubriendo o no al

candidato en lo que nos dice. Por lo tanto, problemas poco visibles e identificables como el acoso pueden fácilmente pasar de largo, y de lo único que sí podemos estar seguros es de problemas mayores como demandas laborales, robo de bienes a la compañía o situaciones similares. Por estas razones, la creación de un perfil y la aplicación de un instrumento cobran mayor importancia.

Ahora bien, dentro del perfil y la propuesta de construir un instrumento yace uno de los alcances más elusivos planteados en este escrito, quizá por ello menos visible, pero igualmente importante. Me refiero al uso de un enfoque preventivo, el cual implica una labor distinta, quizás más exhaustiva y compleja, que la labor interventiva, la cual es normalmente preferida.

Lo dicho anteriormente es debido a que la labor preventiva, por sí sola, presenta dos graves problemas: epistemológicamente, el hecho de que en las ciencias sociales es difícil predecir un fenómeno con exactitud, y lo que es más, científicamente, no podemos asegurar que lo que el investigador hace en realidad previene algún fenómeno sin que éste ocurra. En otras palabras, debemos ir detrás de los fenómenos para poder tener un cierto grado de certeza en lo que hacemos.

Sin embargo, bien aplicada y apoyada, la prevención desde un nivel primario pone fin a los problemas, mientras que los otros niveles o la intervención misma sólo buscan saber cómo lidiar con ellos cada que aparezcan.

Dicho lo anterior, se considera más valiosa a la prevención, ya que de realizar más estudios con la misma perspectiva, quizás en un futuro comencemos a cambiar esa mala costumbre que se tiene de pagarle a alguien para que éste resuelva un problema, en lugar de gratificar a quien evite que surjan los problemas.

Por último, es importante resaltar que si se agrega al fenómeno del acoso que hasta ahora en México, por parte del gobierno, nadie ha sido encarcelado; mientras que por parte de las organizaciones, nadie ha sido despedido o le han descontado de

su sueldo por ello, nunca se va a llegar a alguna conclusión, ya que el primero tiene otros problemas mayores que el de atender e implementar una legislación al respecto; mientras que los segundos dejan de lado el tema en tanto que se sigan cumpliendo las metas y alcanzando los resultados, lo cual deja las cosas justo como estaban al principio, y ya se sabe, una conducta sin castigo, que termina siendo más bien reforzada, nunca podrá extinguirse.

4.4 Limitaciones

En contraste, una de las principales limitaciones de este documento reside en que el perfil sugerido puede resultar ambiguo, amplio, subjetivo o generalizado, lo cual, incluso en el caso de Ausfelder Trude (2002), parece ser una limitación inherente al momento de tipificar rasgos o fenómenos que involucran al hombre, añadiendo a ésta la dificultad de tratar de predecir y prevenir su conducta.

Por otra parte, es necesario resaltar una distinción fundamental entre el perfil de Ausfelder y el aquí sugerido, a saber, que en el caso del primer perfil se asume que cada una de las características del acosador puede, por sí sola o combinada con otras, provocar o predisponer la ocasión para que se presente la conducta de acoso, lo cual en algunos casos hace parecer al acoso laboral como un comportamiento circunstancial o no intencional.

En cambio, el perfil aquí sugerido funciona en conjunto, de ahí la elección de un esquema entrelazado, ya que rasgos como la autoafirmación, simpatía, pasividad y complicidad pueden no tener relevancia por sí solos, pero cuando se combinan por ejemplo con manipulación, hipocresía u oportunismo, el perfil luce con mayor congruencia y consistencia, aunque también conlleva mayor dificultad y complejidad en su aplicación.

Debido al objetivo que se busca cumplir, se podrían objetar dos limitaciones. La primera es que existe una discriminación hacia los candidatos si éstos salen mal en la evaluación aquí propuesta, ya que dejarían de considerarse para el puesto. La segunda es que una vez que se ha identificado a un candidato con el perfil de acosador ¿Qué procede? ¿Se le dará retroalimentación al respecto?

En cuanto a la primera cuestión, esta evaluación no puede considerarse discriminación debido a que cumple el propósito de ser una herramienta para mejorar el proceso de Reclutamiento y Selección al igual que la entrevista y las descripciones de puesto. Éstas últimas se utilizan para filtrar o discriminar candidatos por edad, área de estudio, experiencia y, si en ocasiones el empleador lo requiere, sexo.

Es importante diferenciar que un filtro implica una serie de obstáculos o requisitos que deben cumplirse para que un candidato pueda aspirar a ocupar un puesto. En cambio, la discriminación excluye al candidato a causa de cuestiones ajenas al puesto y sin importar si aquel cubre o no los requisitos para el puesto.

Con base en lo anterior, la evaluación propuesta para el acoso laboral entra en la categoría de filtro, ya que cumple el objetivo de seleccionar a la persona que sea más apta para ocupar el puesto, lo cual es uno de los principales objetivos de los procesos de Reclutamiento y Selección.

Respecto al segundo punto, debe mencionarse el hecho de que, a causa del reciente crecimiento en los procedimientos de subcontratación u *outsourcing*, las personas encargadas del reclutamiento solo deben preocuparse por cumplir los requisitos del cliente y entregar candidatos de mayor calidad para darle un mayor valor de competitividad a su servicio. De este modo, el trato con el candidato queda segregado y enfocado únicamente a la evaluación del mismo, por lo cual, funcionalmente la psicometría obtiene una mayor utilidad, pero éticamente se olvida que lo que se está midiendo son humanos, no objetos, y que el dar retroalimentación no implica ir en contra de las políticas de la empresa.

Posteriormente, otra limitación crítica en el análisis realizado es que carece de una comprobación empírica, lo cual debilita la validez de la propuesta; sin embargo, se podría justificar dadas las características de la modalidad de este documento y por consiguiente podría considerarse como parte de un curso de acción alternativo.

Aunado al punto anterior, existe también otra limitación un tanto negociable, y que probablemente no resulte muy evidente en un principio, pero siendo exigentes sí podría considerarse como un sesgo el hecho de que los estudios sobre los que se basan las tipologías y el perfil del acosador mexicano son de por lo menos más de 20 años de antigüedad.

Esto último podría justificarse en parte si consideramos la premisa de que la evolución de las socioculturas es extremadamente lenta y repetidamente ciega, con lo cual podemos afirmar dos cosas: 1) si existe un cambio, éste será mínimo y 2) de producirse un cambio, éste no podrá predecirse. Así, de acuerdo con estas dos premisas, el análisis aquí presentado resultaría entonces relativamente válido y confiable.

4.5 Conclusión

Como se trató de demostrar a lo largo de este escrito, el análisis de las socioculturas no sólo nos resulta útil para el acoso laboral, sino que también lo es en el estudio de otros factores psicosociales en el trabajo. De ahí que se realizara tal selección y redacción de los temas acerca de la cultura mexicana, ya que se pretendía que el lector fuera extendiendo estos hechos no solo como fundamento de los propósitos de este documento, sino como base explicativa de otros fenómenos que le conciernen al estudio de la psicología.

Por otra parte, se destacó la importancia de los factores individuales para desarrollar o no ciertas características en la personalidad, lo cual nos permite afirmar

que, por ejemplo, el nivel de tolerancia a la frustración que posea una persona afectará la cantidad y el tipo de opciones disponibles para resolver un problema. Por ello, resulta un punto clave el considerar y unir disciplinas como la psicología y la antropología para poner énfasis en la naturaleza del hombre como la fuente básica del acoso.

Además, se pretendió contrastar las tipologías de Ausfelder Trude (2002) con las que están basadas en los estudios de Díaz-Guerrero, con el fin de demostrar la utilidad y flexibilidad de la etnopsicología como método de aproximación y explicación de un fenómeno en el área industrial, el cual sin duda va más allá de un sinnúmero de definiciones y tipos de cultura organizacional.

Debe considerarse también que al hablar de estas disciplinas con sus respectivos conceptos y objetos de estudio, resulta de suma importancia poner en primer plano la participación y colaboración del profesional en psicología dentro del área de Recursos Humanos en cualquier organización, ya que es quien posee (a diferencia de profesionales en administración, ingeniería y contaduría) una formación óptima para tratar situaciones que tienen que ver con el capital humano y su desarrollo, mas no con recursos materiales, físicos, tecnológicos o financieros, sobre los cuales el psicólogo si se encuentra en desventaja.

Finalmente, se concluye que la cultura no puede considerarse como una variable extraña o de segundo plano en el estudio de la conducta humana, pues frecuentemente en los estudios explicativos o solamente se le menciona como en una forma de compromiso al tratar de no excluir otras posturas psicológicas o como una variable que influye en el comportamiento al momento de realizar una evaluación, (i.e. un factor circunstancial), cuando en realidad la cultura antecede al comportamiento humano, y de hecho, a nuestra propia existencia.

REFERENCIAS

- Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C., y Torres, T. (2006). Acoso Psicológico en el Trabajo ¿Un problema de Género? *Enseñanza e Investigación Psicológicas*, 53-63.
- Alonzo, A., Chía, M., Peña, F., y Sánchez, S. (2005). *Análisis de la coyuntura de la Escuela Nacional de Antropología e Historia como dependencia del Instituto Nacional de Antropología e Historia*. Ciudad de México: IV Congreso Nacional de Investigadores del INAH.
- Arciniega, S. (2009). El acoso moral (mobbing) en las organizaciones laborales. *Psicología Iberoamericana*, 13-23.
- Ausfelder, T. (2002). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Océano-Ámbar.
- Chappell, D., y Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Díaz-Guerrero, R. (1952). Teoría y resultados preliminares de un ensayo de determinación del grado de salud mental, personal y social del mexicano de la ciudad. *Psiquis*, 1-2, 31-56.
- Díaz-Guerrero, R. (1963). Sociocultural premises, attitudes and cross-cultural research. *Anuario de Psicología*, 31-45.
- Díaz-Guerrero, R. (1972). *Hacia una teoría histórico-bio-psico-socio-cultural del comportamiento humano*. Ciudad de México: Trillas.
- Díaz-Guerrero, R. (1979). Tipos mexicanos I. *Educación*, 19-37.

- Díaz-Guerrero, R. (1994). *Psicología del Mexicano: descubrimiento de la etnopsicología*. Ciudad de México: Trillas.
- Díaz-Guerrero, R. (1995). Una aproximación científica a la etnopsicología. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 359-389.
- Díaz-Guerrero, R., Holtzman, W., y Swartz, J. (1975). *El desarrollo de la personalidad en dos culturas: México y Estados Unidos*. Ciudad de México: Trillas.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological finding in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. (Julio de 2006). *Eurofound*. Obtenido de Eurofound: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/78/es/1/ef0678es.pdf>
- González de Rivera, J. (1997). El trastorno por Mediocridad Inoperante Activa. *Psiquis*, 229-231.
- González de Rivera, J. (2002). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Práctico Calpe.
- González de Rivera, J., y Rodríguez, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60. *Mobbing OPINION: Boletín de Noticias sobre el Acoso Psicologico*.

- González, R. (2006). *El mobbing en una institución de enseñanza*. Ciudad de México: ENHA.
- González, D., Delgado, S., y García, E. (2002). Valoración Pericial Psicológica de la Víctima del Mobbing. *Psicología Iberoamericana*, 8-18.
- Heller, A. (1999). *Teoría de los sentimientos*. Barcelona: Ediciones Coyoacán.
- Hirigoyen, M. (1999). *El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Juárez, A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Investigacion en salud*, 57-64.
- Knicki, A., y McKee, F. (1996). Annual review, 1991-1995: Occupational Health. *Journal of Vocational Behavior*, 190-220.
- Konrad, L. (2005). *Sobre la agresión, el pretendido mal*. Barcelona: Siglo XXI.
- Lazarus, R. (1960). A program of research in psychological stress. En P. J. E., *Festschrift for Gardner Murphy* (págs. 313-320). Nueva York: Harper and Brothers.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 119-126.
- Leymann, H. (1996a). *Mobbing: La persecution au travail*. Paris: Du Seuil.

- Leymann, H. (1996b). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 165-184.
- Mansilla, F. (11 de Julio de 2012). *Psicología Online*. Obtenido de sitio web de V. Mars: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J., y López, A. (1998). *Nota Técnica Preventiva (ntp) nº 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Matamoros, S., y Valverde, G. (2005). Análisis de la cultura organizacional en las empresas distribuidoras de energía eléctrica en el Ecuador. *Revista Tecnológica ESPOL*, 61-68.
- Mikkelsen, G., y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 393-413.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R., y Díaz-Gracia, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psicológica*, 335-344.
- OIT/OMS. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Informe del Comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo.
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, G., y Reynaga, P. (2006). Autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de mobbing en docentes. *Revista Salud Pública y Nutrición*.

- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S., y Salazar, J. (2006). Validez y Confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 319-332.
- Peña, F., y Sánchez S. (2007). El mobbing y su impacto en la salud. *Estudios de Antropología Biológica*, 823-845.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sol Terrae.
- Piñuel, I., Fidalgo, A., Oñate, A., y Ferreres, D. (2004). *Resultados epidemiológicos del barómetro Cisneros III sobre acoso psicológico en el trabajo o Mobbing*. Málaga: Comunicación presentada a la VII European Conference on Psychological Assessment.
- Ramos, S. (1951). *El perfil del hombre y la cultura en México*. Madrid: Espasa Calpe.
- Randstad. (Abril de 2004). *ESADE*. Obtenido de sitio web de Universidad Ramon Llull:http://itemsweb.esade.edu/biblioteca/archivo/Informe_Randstad_politicas_c_onciliacion.pdf
- Rodríguez, N., y Almirall, P. (1991). Manual de psicodiagnóstico en medicina del trabajo. *Instituto de Medicina del Trabajo*, 29-93.
- Secretariado Permanente del Comité Confederal. (2002). *Acoso psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid: Boletín Informativo No. 78.
- Torres, B., y Cortés, L. (2006). *¿Es o no es? La semblanza del mobbing en los centros de trabajo*. Ciudad de México: V Congreso Nacional AMET.