



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

CONGRESO NACIONAL DE LA ASOCIACION DE ESTUDIOS DEL TRABAJO
¿ES O NO ES? LA SEMBLANZA DEL MOBBING EN LOS CENTROS DE TRABAJO
DOS ESTUDIOS DE CASO PARA DISCUTIR.

Dra. Beatriz Torres Góngora
M.C. Ligia Cortés Villegas

Introducción

Nuestra intención es poner en la mesa de discusión un tema que en los últimos años ha llamado la atención de los estudiosos del trabajo. Nos referimos al mobbing. Y desde aquí empieza la confusión, ¿hablamos de lo mismo? Esta es una de las interrogantes que guiarán la presentación.

Paradójicamente, la irrupción del estudio del mobbing en México se da a la par con la preocupación de la OIT, por la consecución del trabajo decente y por la defensa de la dignidad de los trabajadores. De aquí su actualidad e importancia. Justamente la atención hacía aspectos del trabajo más relacionados con la esfera de las emociones en los actores laborales es lo que imprime novedad al tema, al mismo tiempo, que dificulta su aprehensión.

Asimismo, la importancia relativamente recién descubierta de la subjetividad, como espacio de cuidado de los nuevos modelos productivos, por su participación en los logros de productividad y calidad le imprimen mayor interés al tema.

En primer momento, se discutirá acerca de la pertinencia del término mobbing para designar el problema del llamado Acoso Moral en el trabajo, para posteriormente proponer una caracterización de sus manifestaciones en las personas y en sus organizaciones.



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

Adelantamos. Creemos que la confusión que existe del concepto proviene, en gran medida, de la concurrencia de diversas disciplinas, cada una con metodología propia, -de las áreas médicas, sociales y de jurisprudencia- que se ocupan del mobbing como problema de investigación. Las diferencias culturales entre países y las diversas formas organizativas contribuyen a su opacidad.

Finalmente, se pone a consideración dos casos de trabajadoras que desde nuestra perspectiva sufren mobbing. La intención última de presentarlos es encontrar eco para su discusión como tales. Los casos fueron reconstruidos a través de diversas entrevistas y con la aplicación del cuestionario LIPT (Leymann Inventory Psychological Terrorization), elaborado por el Dr. Heinz Leymann, conformado por 45 ítems, que permiten detectar la conducta mobbing. Este fue modificado al agregarse nuevos ítems de acuerdo a los resultados arrojados en las entrevistas.

Los casos que se presentan corresponden a dos trabajadoras del sector terciario, ubicadas en el subsector de servicios educativos, con antigüedades laborales de 24 y 37 años respectivamente. Por el compromiso de confidencialidad contraída con ellas no revelaremos sus identidades.

¿Qué es mobbing?

El concepto *mobbing* tiene su origen en la palabra inglesa *mob* que significa turba, pandilla de delincuentes, chusma, acosar. El comportamiento pandilleril no es exclusivo del hombre, en la naturaleza también se dan conductas agresivas intraespecie, similares a la dinámica del acoso observadas en la organizaciones humanas.



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

Para los etólogos es conocido el comportamiento hostil de un grupo de miembros débiles de una misma especie, contra un individuo más fuerte, o la persecución por la mayoría del grupo de uno de sus miembros que presenta algún rasgo diferente, por ejemplo el olor, según estudios realizados en ratas por el zoólogo-médico austriaco Konrad Lorenz. Algunos estudios, van más allá y señalan la utilización que se hacen en los centros laborales por las gerencias de las animadversiones entre los miembros o sobre uno de ellos, para eliminarlos de la organización a través de la manipulación del líder (es).

En la jurisprudencia escocesa, mobbing significa asamblea o reunión de gentes con propósitos violentos e ilegales, que incluye causar lesiones a personas, destruir propiedades sembrar el terror y la alarma en la población (González de Rivera, 2002).

En el ámbito laboral, el médico psiquiatra Heinz Leymann (alemán nacionalizado sueco) 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 llamó psicoterror laboral. En 1990 utiliza la palabra mobbing, aplicada a la psicología laboral en el Congreso de Higiene y Seguridad en el Trabajo de Hamburgo, definiendo mobbing 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, que 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 Rivera, 2002: 40). Es decir la conducta



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

mobbing no es aislada, ni ocasional o circunstancial. Así, el término mobbing se internacionalizó. Desde su disciplina médica Leymann visualizó al mobbing como una patología, estas pueden ser instaladas de forma aguda, subaguda o crónica. Es el tiempo (duración de la enfermedad) lo que hace la diferencia para establecer el diagnóstico; para Leymann el mobbing es un padecimiento crónico, por lo que deben haber transcurrido mínimo seis meses de acoso sistematizado para diagnosticar mobbing y no una agresión ocasional o circunstancial.

En base a los estudios de Leymann, la ley sueca emitió un decreto específico sobre la victimización en el trabajo en 1994. “Por mobbing se entienden las acciones repetidas y reprehensibles o claramente negativas que se dirigen contra los empleados de manera ofensiva y que pueden conducir a su marginación de la comunidad en el lugar de trabajo” (Irigoyen, 2001: 70).

Sin embargo, en Europa estudiosos en diferentes países acuñaron otros términos como sinónimo de mobbing, en España el psicólogo laboral Iñaki Piñuel de la Universidad de Alcalá de Henares nombró acoso psicológico en el trabajo a una conducta intimidatoria, que reduce, aplana, amedenta y consume emocional e intelectualmente a una víctima, con el objetivo de eliminarla de la organización o para satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la oportunidad que le brinda la situación organizativa, particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicópatas (Piñuel, 2001). Para el médico psiquiatra español José Luís González de Rivera la definición de mobbing es desde una perspectiva etológica retomando al



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

profesor Lorenz “mobbing es un ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte; o el de la mayoría de ellos contra un individuo distinto, por alguna diferencia, defecto o rasgo significativo” (González de Rivera, 2002: 84) y lo nombra como acoso grupal. La explicación de este comportamiento, desde el punto de vista de este autor proviene de la disciplina médica y se refiere a que cuando un cuerpo extraño penetra en el organismo humano, éste lo “engloba” y lo rechaza hasta eliminarlo. Un individuo diferente que ingresa a una organización (por étnia, religión, sexo) se visualiza como un cuerpo extraño, por lo tanto es rechazado y tiende a ser excluido.

En Francia, la psiquiatra Marie France Hirigoyen utiliza el término de acoso moral en el trabajo definiéndolo como “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo (Hirigoyen, 2001: 19).

En Inglaterra se utiliza el término bullying como sinónimo de mobbing; es importante señalar que en el bullying la violencia física satisface los impulsos agresivos de un individuo, en cuanto que en el mobbing el acoso es principalmente psicológico, responde más a dinámicas organizativas, tanto expresas y deliberadas como inconscientes y reactivas.(González Rivera, op cit. Pág.58).

A pesar de la existencia de una legislación propia de cada país europeo, la Unión Europea definió oficialmente el acoso moral en el trabajo el 14 de mayo del 2001 como “comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío” (Merino González, <http://perso.wanado.es/joan.merino>).

En América.

Estados Unidos. En 1976 el psiquiatra americano Carroll Brodsky ya sentaba los efectos destructivos para la salud producidos por el *harassment* (hostigamiento) que significa “ataques repetidos e inopinados de una persona a otra para atormentarla, minarla, frustrarla y provocarla” (Hirigoyen, Marie-France, op. cit. Pág. 73).

El término mobbing se introdujo en 1990 por un artículo de Leymann que se publicó en “La Revista Americana Violence and Victims”, donde hace un llamado de atención sobre el comportamiento hostil a largo plazo en los centros de trabajo.

En las organizaciones americanas se utiliza el término conducta anómala en el trabajo para señalar actos antisociales de miembros de la organización que infringen deliberadamente las normas establecidas, y que tiene como resultado consecuencias negativas para la empresa y sus miembros (Robbins, 2004)

Lo que no es mobbing

Ijime

En Japón se utiliza el término ijime, que significa acoso, para señalar las novatadas humillaciones a los que son sometidos los niños en las escuelas, por extensión en las empresas niponas se utilizó para someter a los trabajadores de nuevo ingreso, en 1972 la



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

industria japonesa estaba desarrollándose muy rápido, se necesitaban jóvenes que se adaptaran al trabajo estandarizado, sin individualismo, sin personalidad, y en especial sin crítica, así el ijime se utiliza para integrar al trabajador nuevo o rebelde al grupo, sometiéndolo a presiones, con el fin de disciplinarlo.(Irigoyen, Marie.2001.Pág.75).

Estrés laboral

Entendemos por estrés la respuesta fisiológica y psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral se produce cuando se presenta un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización. Existen factores estresores o estímulos que provocan la respuesta de estrés en el trabajador, por ejemplo: la sobrecarga de trabajo, rotación de turnos, ambiente de trabajo insano (ruido, temperaturas extremas), trabajar sobre presión, por metas, etc. En el mobbing la víctima sufre de estrés como resultado de una conducta malintencionada, sistematizada, perversa del victimario y sus secuaces, afectando la dignidad y los sentimientos más profundos de la persona.

Novatada

La novatada es una situación de intimidaciones y humillaciones, de breve duración (de inicio y final relativamente precisos), al que se ven sometidos los nuevos miembros, con el fin de probarlos e iniciarlos. Desde luego con el “consuelo” de que una vez superadas las pruebas, se es parte del grupo, con todos los derechos dentro de la organización, en especial de ser algún día veterano y tener el” privilegio” de someter a los nuevos a las mismas



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

experiencias, continuando a sí la tradición. Lo simpático que pudiera parecer a los miembros veteranos del grupo, no restan importancia en las graves consecuencias de las novatadas, inclusive se han creado reglas prohibitorias, toda vez que pueden ser causa desde una simple rapada de cabello hasta la pérdida de la vida. A diferencia del mobbing, en la novatada la justificación del acoso y la sumisión de los novatos es precisamente el sentirse aceptado y ser parte del grupo.

Whistleblower

Un whistleblower (pitar falta) es 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 de más o es muy comunicativo; esta conducta es tomada como una traición y por lo tanto sufrirá su castigo para callarlo y de ser posible su expulsión del grupo. Desde luego se hará merecedor a las represalias de la organización, a diferencia del mobbing, el acoso tiene una justificación precisa, la víctima no se pregunta ¿qué hice para merecer esto? Ya sabe que al denunciar deberá pagar un precio a su ética.

Políticas empresariales “eficientistas”

Las empresas tienen una organización propia que les permite *ser* en los mercados. Las condiciones de trabajo en las empresas pueden llegar a tal grado de exigencia, que los trabajadores interpretan estas necesidades como acoso. Contabilizar las idas al baño, el tiempo que utiliza el trabajador en el baño, con el objetivo de optimizar el factor tiempo en la productividad es ejemplo de un trato indigno y humillante, sufrido en colectivo. En el



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

mobbing la conducta perversa es dirigida con un fin, el destruir a la víctima, en el ejemplo la justificación es basada en aumentar la productividad, y quizá hasta con la promesa de que a mayor productividad... ¿Mejores condiciones de trabajo?

En México

Eso de agruparse para fastidiar a otro, no es nada nuevo.

Los individuos se agrupan por el sentido de pertenencia, de convivir, compartir, unir esfuerzos por un común. Hay el compromiso y la confianza de cada miembro, es decir existe moral de grupo, donde se arraigan los sentimientos de unión, lealtad y fidelidad.

Los centros de trabajo no son ajenos a los grupos, por el contrario de manera natural o inducida se dan, y agruparse para fastidiar a otro, no es novedad. En México conocemos una conducta grupal, sistematizada, dolosa, destructiva dirigida a un individuo de apariencia tranquila, cumplido, “buena persona”, “buen trabajador”, que lo “agarran de puerquito” o de “barquito”; en el que un cabecilla insita y logra que se haga causa común para agarrar al puerquito y fastidiarlo hasta dejarlo en una situación de desventaja, indefenso, con todas las de perder, es decir desmoralizado. El ambiente de trabajo es también un ambiente psicológico en el que un trabajador no solo entrega sus conocimientos, habilidades, su fuerza de trabajo, también entrega su forma de ser y de sentir. ¿Cómo se puede vivir en un ambiente laboral insalubre recargado de agentes físicos, químicos? ¿Cómo se puede vivir en un ambiente psicológico, donde de manera sistematizada se es víctima de un acoso laboral?



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

Es un acoso psicológico porque se atenta y daña la psique del individuo, se vuelve inseguro, con ansiedad, angustia, depresión y pérdida de la autoestima y en casos extremos de la vida. Es un acoso moral porque se pierden los valores, no es el deseo de un bien común, es el deseo de dañar hasta desmoralizar a la víctima. Es un acoso grupal, porque el cabecilla bravucón necesita de *quórum* para sentirse fuerte. Es un acoso laboral porque se da en los centros de trabajo aun cuando los efectos se extienden más allá: a la familia, a los amigos, es decir a la sociedad.

Ahora bien ¿cómo explicar las respuestas diferenciadas de los acosados? ¿dónde surge la capacidad de responder, resistir o, claudicar, en ocasiones, hasta el punto de desear la muerte? Desde la psicología se acuñó el término de resiliencia entendida como la “capacidad de los seres humanos de superar los efectos de una adversidad a la que están sometidos e, incluso, de salir fortalecidos de la situación”(Melillo, 2004: p. 63). Si bien, parece que se trata de una habilidad individual, el contenido social es determinante. Otros autores, señalan los componentes de la resiliencia que combina lo individual con lo social: el temperamento de la persona, el significado cultural de la herida y el tipo de sostén social de que dispone el acosado.

Las respuestas de los individuos que sufren mobbing habrá que buscarlas entonces en los dos ámbitos señalados, ahora únicamente se señalan como puntos a considerar en los casos que se presentan a continuación.

DOS CASOS DE MOBBING: ¿ES O NO ES?

Caso 1



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

Trabajadora de 43 años de edad, casada, que se desempeña como técnico bibliotecario “A”, con horario de 9:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 13:00 horas, sindicalizada, en la biblioteca de una facultad de Institución Universitaria local, con antigüedad de 24 años.

Hace aproximadamente 5 años es transferida a su actual puesto, al que llega de buen grado, conoce a su jefa inmediata y a sus compañeros bibliotecarios. Ella refiere ser portadora de una enfermedad autoinmune por lo que se lo comunicó a su jefa, obteniendo como respuesta un reproche a su enfermedad pues según ella no le servía para el puesto ya que constantemente estaría incapacitada y que por el tipo de enfermedad no rendiría en el trabajo.

Durante meses notó el rechazo de su jefa a sus sugerencias para el mejor funcionamiento de la biblioteca, sus compañeros le evitaban el saludo, su compañía a la hora de la comida, misteriosamente los informes de los movimientos de entrada y salida de libros desaparecían, se le restringieron llamadas personales, le fue negado el programa para la devolución de libros en su computadora, retrasando su trabajo por tener que registrar manualmente. Ella refiere tener capacitación en el manejo de computadoras, sin embargo, la hicieron ordenar libros en los estantes por horas durante varios días, mientras que a su compañero, quién no tiene experiencia en el manejo de las computadoras, le asignaron el manejo de la misma.

Deduce que su jefa comentó a sus compañeros, el personal docente y manual de la escuela que ella sufre una enfermedad incurable, iniciándose burlas y señalamientos por parte de ellos y de los propios alumnos, con comentarios dolorosos como por ejemplo:



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

“checho mi tarjeta y al venir por el pasillo (un trabajador manual) me dicen: ¡mira tiene una calavera detrás de ella!” (sic.), y soportando situaciones indignas e impropias de los alumnos a los que atiende en el servicio de entrega de libros de la biblioteca cuando la miran fijamente y le preguntan por los signos y síntomas de su enfermedad y comentan entre ellos la enfermedad que ella padece. Esta situación para ella es difícil de sobrellevar por lo que se aísla no participando de los eventos sociales interpersonales de su área, y pidiéndoles a los alumnos que la respeten.

En abril del 2000 es citada a la dirección de la escuela con efecto de llevar una investigación y proceder a levantar un acta administrativa, por irregularidades cometidas por ella en el desempeño de sus labores, consistentes en: no ejecutar su trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados en la forma, tiempo y lugar convenidos, por no desempeñar el servicio bajo la supervisión de su jefe inmediato, a cuya autoridad está subordinada en todo lo concerniente al trabajo, por desobedecer la orden de trabajo de su jefe sin causa justificada, por incurrir durante sus labores en faltas de probidad y honradez, en actos de violencia, amagos, injurias y malos tratamientos en contra del personal administrativo y contra sus compañeros, alterando la disciplina del lugar en dónde se desarrolla el trabajo; hechos y faltas que se relacionan en una notificación de la responsable de la biblioteca (jefa inmediata), que en síntesis, a la trabajadora se le indica llevar un registro de publicaciones periódicas por volumen el día 26 de abril de 1999 para entregarlo 2 días después, pero al revisar el trabajo realizado la información no fue exacta pues le hacía falta el 40% de volúmenes por registrar, no cumpliendo en tiempo y forma con su trabajo; el día 19 de mayo de 1999 por no realizar el asentamiento del número correcto de



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

inventario en la papeleta de préstamo, se extravió un libro, causando un perjuicio a la Institución.

En enero del 2000 la biblioteca introdujo el sistema de código de barras a los libros y material bibliográfico,” por lo que se le solicitó realizar el trabajo explicándole cómo debía realizarlo pero que ella haciendo caso omiso y sin acatar las indicaciones de su jefa, alteró y colocó los códigos en sitios diferentes por lo que su jefa le hizo la observación y le asignó solamente la atención al público por no tener capacidad para realizar otro tipo de trabajo pero que desobedeció la orden pegando de nuevo los códigos de barra en los libros nuevos en mala posición, por lo que su jefa le recordó nuevamente que solamente proporcionara atención al público”.

En febrero del 2000 la jefa y su secretaria elaboraron una lista de los números faltantes de revistas y publicaciones a la que esta suscrita la escuela y “que se le entregaron a usted y al solicitársela usted expresó que la había extraviado, por lo que tuvieron que realizar otra con el perjuicio por su falta de cuidado al ejecutar su trabajo. El 14 de marzo del 2000 le solicitó que elaborara una lista de libros que no habían sido devueltos a tiempo por los usuarios y que contabilizara los días de atraso en la entrega, sin embargo la lista no la elaboró, no la entregó a un mes de su solicitud”.

El 29 de marzo del año en curso se le acusa a la trabajadora de “haber injuriado a un auxiliar de intendencia expresándole que era un maricón, poco hombre, por lo que el citado para que usted no continúe ofendiéndolo se dirigió a las oficinas administrativas; siendo el caso que usted lo siguió y en la recepción lo ofendió diciéndole que su esposa es una cualquiera y sus hijos son borrachos y ladrones”.



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

El 13 de abril del 2000 la trabajadora es citada de acuerdo a lo establecido en su contrato colectivo para que se realice una “investigación” en la dirección de la escuela a dónde acude todo el personal involucrado (7 personas), su delegado sindical, sin la asistencia del representante legal del sindicato, ella se defiende por sí misma demostrando su inocencia a cada acusación y sin embargo se procede a levantarle un acta administrativa con suspensión de 6 días laborales como castigo sin goce de sueldo con copia a todos los archivos de la Institución y de su expediente, con las observaciones de” que ejecute su trabajo con intensidad, cuidado y esmero apropiado evitando, incurrir en faltas contra sus compañeros y en el desempeño de su trabajo, ya que esas situaciones entorpecen el correcto funcionamiento de la dirección de la escuela, firmando al calce la directora de la escuela”.

La trabajadora ha permanecido en su puesto de bibliotecaria sufriendo acoso moral por parte de su jefa inmediata, compañeros de trabajo de su área, personal de intendencia, personal administrativo, y de algunos alumnos hasta la fecha. Se le aplicó el cuestionario LIPT modificado, e inclusive manifestó otras conductas de acoso, como el que le niegan asistir a cursos de capacitación, la amenaza de despido de trabajo, el tener que mantener sus pertenencias junto a ella, incluyendo su tarjeta de asistencia por indicación de la secretaria administrativa, pues en caso de extravío, tiene el riesgo de perder sus incentivos y salario por faltas, o retardos, pero lo más grave es acumular faltas injustificadas que permitan rescindir su contrato de trabajo. En las entrevistas ella narró las humillaciones que ha sufrido, por momentos con voz entrecortada, llorosa, y en otros momentos indignada, sabe que tienen poder, sin embargo ella refiere que se defiende, “no me dejo” sic. Esta situación laboral la ha enfermado, el médico que la atiende le dice que son sus nervios y su



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

enfermedad (sufrir una enfermedad autoinmune). Se incapacita porque a su decir “me enferman” sic “Hay días que despierto y no quiero levantarme de la hamaca, no quiero ni salir de la casa, ellos son muy malos, no me dan ganas de venir a trabajar, pero me gusta mucho mi trabajo y está cerca de mi casa, eso me hace desistir. Mejor los ignoro. Además por la necesidad no lo he hecho” sic.”Se burlan de que mis hijos son adoptivos, me duele mucho, pero mi marido me dice que no les haga caso, el me apoya” sic. Una de las entrevistas nos permitió observar el espacio de trabajo y la labor asignada: sentada en una silla escolar, entre dos anaqueles de libros, junto a ella, sus artículos personales (para evitar que se extravíen), cajas y cajas de fichas de libros que deberá actualizar, se queja: su jefa no le explicó el manejo de los códigos, le preguntó y la respuesta fue “arréglatela como puedas” y el “apúrate” urge porque se cambiarán de local. Tiene la esperanza que en las nuevas instalaciones, su situación cambiará, pues se unifican en la Biblioteca del Área de la Salud., para ella significa espacios más amplios y nuevos compañeros.

Se le pregunta si ha comentado su situación con personas de la institución o del sindicato que pudieran ayudarle, y su respuesta es;” no, porque todo es lo mismo” sic. Siente enojo porque no le hacen caso, y sin embargo a pesar de que no recibe apoyo de nadie en su trabajo, y de que siente que está en una situación lamentable, afirma con seguridad “¡No renuncio porque realmente me gusta mi trabajo!” sic. Para ella justicia es que en su expediente laboral se retiren las actas administrativas correctivas y de demerito de su trabajo. Realiza su trabajo en espera de su jubilación. ¡En seis años!



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

Trabajadora de 55 años de edad, viuda, sindicalizada, que se desempeñaba como Directora de una institución pública dependiente de la Secretaría de Educación Pública (SEP) del área de Educación Especial con la colaboración de dos asociaciones no gubernamentales (ONG), horario de lunes a viernes con turno matutino y vespertino, teniendo bajo su cargo un personal de 50 trabajadores, 35 como personal de base dependientes de la SEP y 15 dependientes de subsidios de las ONG, antigüedad de 32 años de servicio. Es Maestra en Educación Primaria, Maestra en Educación para Ciegos y Débiles Visuales, Licenciatura en Pedagogía de la Normal Superior de Yucatán, Maestría en Psicología y Orientación Vocacional por la Escuela Normal Superior de Yucatán, representante del Consejo Internacional de Educadores para Personas con Discapacidad Visual (ICEVI) de México, Vicepresidenta del ICEVI para América Latina desde 1996 a la fecha.

La institución a su cargo labora con doce programas específicos, de los cuales cinco dependen directamente de la SEP y siete de las ONG para atención de alumnos de Mérida, y de dos albergues en la zona rural. La escuela a su cargo depende de las disposiciones de la Dirección de Educación Especial y de la Subdirección Administrativa de la SEP. La llegada de una nueva directora y administradora llevo a nuevas disposiciones que directamente afectaban los programas y el personal a su cargo.

En marzo del 2004 le notifican que la maestra responsable del albergue rural Tekax no dependerá de la dirección Mérida, lo que le extraña ya que dicho albergue es dependiente de un programa de la ONG, aun cuando se inconforma, queda ajena a dicha jurisdicción. En octubre del mismo año se le realiza una auditoria con señalamientos y exigencia de



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

reposición económica, ella demuestra con documentos y facturas el manejo monetario, por lo cual no procede la exigencia de reparación. Al mes siguiente, sin recibir notificación verbal o escrita, a su decir “a mis espaldas”, del personal a mi cargo tres maestras y dos del personal administrativo envían un documento a oficinas gubernamentales, SEP, y otros medios solicitando la remoción impostergable como directora, a su decir “argumentando una serie de calumnias y mentiras sin sustento para tan grave medida” sic .Ella refirió que no se dio por enterada hasta el mes de diciembre, si bien notó que las tres maestras tenían un “comportamiento agresivo y poco razonable con sus compañeras de trabajo, llegando a ofensas verbales y agresión física a una maestra, y de un apoyo “especial del supervisor”, es entonces que por comentarios de este personal que se entera que ellas gozan del respaldo de la Directora de Educación Especial SEP, haciéndose difíciles las relaciones laborales con ese personal e inclusive involucrando a los padres de familia con rumores de mal manejo económico y en especies. “Instintivamente yo empiezo a percibir que ya no existe una buena comunicación con algunas personas en el grupo de trabajo, y en las reuniones técnicas encuentro resistencia, o se manifiesta falta de interés por participar, se van haciendo dos grupos dentro del propio personal. Yo trato de motivarlos preparando cada vez más estas juntas con materiales, dinámicas e inclusive me quedo trabajado hasta muy tarde con tal de que cada miembro del personal cuente con material individual. Pero todo resultó infructuoso y los roces han continuado hasta llegar a un enfrentamiento de cinco personas conmigo en una reunión informativa. A partir de ese momento la comunicación con el personal se hizo imposible, y se empiezan a involucrar algunos padres de familia. Esto me preocupó mucho, durante días no entendí que es lo que estaba pasando” sic.



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

Ese mismo mes, por medio de un oficio le comunican que el albergue Espita por atender a un bajo número de alumnos carentes y disminuidos visuales no se justifica el personal por lo que por disposición de la Dirección de Educación Especial SEP es reubicado el personal, cerrándose el albergue. Es precisamente en esas fechas que una ONG le asigna un reconocimiento a su labor profesional y humanitaria a favor de los carentes y disminuidos visuales, la ceremonia se decide sea en las instalaciones de la escuela donde es directora, le causa extrañeza que al inicio de la misma, del personal a su cargo, tres maestras y algunos padres de familia impidan la actividad a su decir “por no contar con el permiso de uso del local”. Se siente humillada y aturdida pues “no comprende que es lo que pasa, qué es lo que esta mal”. Así, el 10 de diciembre del 2004 recibe un oficio de la SEP que a letra dice: “Sirva el presente documento para hacerle llegar mi extrañeza por la utilización del local del..., sin autorización expresa de esta dirección, para eventos de índole diferente a los propios de este plantel. Le exhorto a recordar que es su deber notificar y pedir autorización a sus superiores en casos como el descrito arriba.” Y en el segundo párrafo se agrega “Aprovecho también para solicitar, por escrito, y en un término de 5 días a partir de la recepción de este documento, la dirección oficial de la Asociación Santiago Navarro Silva”. La trabajadora refiere que “no podía creer que esto estuviera pasando” y narra que dicha Asociación es una Organización No Gubernamental, que lleva el nombre de su abuelo paterno, el primer maestro que se ocupó y preocupó por proporcionar la atención de los invidentes en Yucatán, hace ya 74 años, misión que su padre y madre continuaron y dice con dolor “yo nací con un proyecto de vida, una misión... me están matando”, recuerda como su casa se utilizó como albergue-escuela para invidentes y disminuidos



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

visuales, y como desde temprana edad supo que estudiaría magisterio con especialización en educación especial, mismos que realizó en la ciudad de México, siendo la primera maestra en Mérida con la especialidad en carentes y disminuidos visuales, promoviendo y constituyendo la Asociación Profesor Santiago Navarro Silva, en honor a su abuelo paterno, desde hace 27 años, y que la Escuela y Asociación ocupan un local donado por una persona simpatizante de la causa, es así como se forma también la Fundación Berzunza Gutiérrez, con programas específicos, aceptados para su implantación y desarrollo con reconocimiento oficial de la SEP. La trabajadora se inconforma de manera oficial ante la SEP, Sindicato, sin embargo, para su sorpresa, las acusaciones de malos tratos y mal manejo directivo, promovido por personal a su cargo, que se dicen inconformes, apoyados con unos padres de familia, no a si la Asociación de Padres de Familia de la Escuela que la apoyan, aun así es removida de su cargo en base al artículo 55 del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal de la SEP que dice “traslado del trabajador por incompetencia o como sanción por faltas cometidas por el mismo”, indicándosele presentarse a la Dirección de Educación Especial, donde cubrirá su horario de trabajo” A partir de ese momento se siente desmoralizada, sin deseos de nada, “no tengo oficina, estoy en el pasillo, entre dos máquinas despachadoras de refrescos, a la intemperie, soy el almuerzo de los moscos, el personal tiene terminantemente prohibido hablarme, si alguien me saluda, es amonestado. Me tienen sin hacer nada”. Me amenazan al teléfono de la casa, se que esta intervenido mi teléfono. Hay días que supuestos judiciales vigilan mi domicilio, porque tengo una demanda en el Ministerio Público, por amenazas y difamación. A mi hija le dijeron que tengo una orden de aprensión y que me van a llevar detenida, mi hija salió desesperada de



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

la casa, para venir aquí y ver si estoy bien. Mi angustia no me deja dormir, no me siento bien, tuve que ir a la psiquiatra pues sentí que no podía más, pensé en suicidarme” sic. “He tenido muchas incapacidades. Me estoy enfermando de todo, yo estaba sana, me deprimí y ahora necesito antidepresivos, no estoy bien. Mi doctora me dijo que esto es una guerra y en la guerra se gana o se pierde, pero que hay que pelear, y eso estoy haciendo, me tengo que defender, yo no merezco esto, yo amo mi trabajo, el otro 50% es mi hija, pero yo necesito mi trabajo, no pueden dañarme así” sic.

Desde enero del 2005 a la fecha, la trabajadora asiste a cubrir su horario de labores en la dependencia ya mencionada, refiere que llega todos los días, checa y se sienta en una silla que esta en el pasillo, no habla con nadie, checa su salida, y es a si todos los días. Esta bajo tratamiento médico psiquiátrico, ginecológico: se le realizó hysterectomía, sufrió esguince de tobillo derecho, ha sufrido caídas, actualmente sufre de un absceso del glúteo derecho en tratamiento médico. Por los medios legales laborales inició una demanda laboral ante la Junta de Conciliación y Arbitraje, y una defensa ante el Ministerio Público por acusaciones de Difamación. Pero no es sólo su salud, su situación laboral, legal, familiar, lo que a su decir la tiene preocupada y deprimida, “estoy sufriendo, porque no se que es de mis niños, todos los programas, ya no tienen a su “bastón blanco” (es la maestra de orientación y movilidad) esta actividad es indispensable para la autonomía y desplazamiento de los discapacitados, todo se esta perdiendo” sic.

Instrumento de investigación: Cuestionario LIPT de 45 ítems, clasificados en cinco apartados: 1. Limitar la comunicación de la víctima, ítems del 1 al 11. Sus superiores no le



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

permiten expresarse. Le interrumpen cuando habla. Sus compañeros hacen burla cuando se expresa. Se dirigen a usted con gritos y lo amonestan en voz alta. Hacen crítica malintencionada de su trabajo. Critican su vida privada. Recibe llamadas telefónicas con amenazas e insultos. Recibe amenazas verbales. Recibe escritos y notas amenazadoras. Le niegan contacto personal, la rechazan. Ignoran su presencia. 2. Limitar su contacto social, ítems del 12 al 16. La gente no habla con usted. Todos lo evitan. Su lugar de trabajo lo mantiene aislado. Se prohíbe hablar con usted. Se le ignora como si no existiera. 3. Desprestigiar su persona ante sus compañeros, ítems del 17 al 31. Calumnian y murmuran a sus espaldas. Difunden rumores falsos. Se burlan de usted. Lo consideran enfermo mental. Le sugieren un examen psiquiátrico. Se burlan de algún defecto físico que padezca. Le ponen en ridículo imitándole su voz, andar, etc. Atacan sus creencias políticas o religiosas. Ridiculizan su vida privada. Se burlan de su lugar de origen. Le asignan trabajos humillantes. Su trabajo es evaluado parcial e injustamente. Sus decisiones son cuestionadas o contrariadas. Se dirigen a su persona con insultos o comentarios degradantes. Recibe proposiciones, insinuaciones o gestos sexuales. 4. Desprestigio y desacreditación profesional y laboral, ítems del 32 al 38. No le asignan tareas. Le cortan sus iniciativas. La obligan a tareas absurdas. Le asignan trabajo de bajo de su competencia. Le sobrecargan de trabajo. Le obligan a tareas humillantes. Le asignan tareas difíciles con el fin de que fracase. 5. Comprometer su salud, ítems del 39 al 45. Le obligan a trabajos nocivos. Le amenazan con violencia física. Le agraden físicamente levemente o sin consideración. Le ocasionan gastos económicos. Le ocasionan daño a su domicilio. Recibe agresiones sexuales físicas.



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

Resultados

El caso 1 respondió afirmativamente a 32 ítems (71%), y el caso 2 a 30 ítems (67%). Es importante señalar que al responder el cuestionario, el caso 1, señaló que “no solo me cortan mis iniciativas y desarrollar mis ideas, también me niegan ir a los cursos de capacitación”, en el ítem: la amenazan con violencia física, respondió “no, me amenazan con despedirme del trabajo” sic. La trabajadora del caso 2 a la pregunta: le tratan como si fuera un enfermo mental, respondió “no, me tratan como si fuera un delincuente”, en el ítem: le obligan a realizar trabajos nocivos, respondió “no, me han ubicado en lugares donde se pone en peligro mi integridad física” sic. El análisis de estos casos nos permitió establecer que las trabajadoras están sufriendo de Mobbing. Entonces ¿Es o no Es?

BIBLIOGRAFÍA

Aubert, Nicole, Gaulejac De, Vincent. (1993).El Coste de la Excelencia. ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos? Ediciones Paidós.España.

González de Rivera, José Luís (2002) El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. Espasa Práctico Calpe, Madrid, España.

Hirigoyen, Marie-France (2001) El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Paidós, España.



V Congreso Nacional AMET 2006
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

Ibarra, Eduardo y Montaña, Luis (1987) Mito y poder en las organizaciones. Un análisis crítico de la teoría de la organización. Trillas, México, D.F.

Melillo, Aldo; Suárez O. Elbio, Rodríguez, Daniel (compiladores) (2004) Resiliencia y Subjetividad. Los ciclos de la vida. Paidós, Buenos Aires, Barcelona, México.

Piñuel, Iñiqui (2001) Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Salterrae, Santander, España.

Poletti, Rosette y Dobbs, Barbara (2001) La resiliencia. El arte de resurgir a la vida. Lumen. México, D.F.

Robbins, Stephens P. (2004) Comportamiento organizacional. Pearson-Educación de México, S. A. de C. V. México.

Scott, James. (2000). Los dominados y el arte de la resistencia. Discursos ocultos. Colección Problemas de México. Ediciones Era. México.