

## EL BULLYING LABORAL

(Workplace Bullying)

Martha Laura Espinoza Oliva\*

Fecha de recepción: 04/01/2017

Fecha de aceptación: 29/06/2017

### RESUMEN

El *bullying* es una problemática que ha aumentado en la sociedad y afecta a muchas personas. La carencia de valores, de límites o de control y de educación, los problemas familiares y el desinterés por parte de algunas personas (directivos o personas cercanas de los *bullies* o agresores) por atender o prevenir este fenómeno, son elementos que han ocasionado que esta conducta agresiva surja y permanezca, causando víctimas. El *bullying* laboral es un fenómeno que implica malas relaciones entre compañeros o del jefe hacia éstos. El agresor o *bully* es una persona violenta que busca causar malestar en otros que considera débiles o que representan una amenaza y lo hace con el interés de empoderar su posición o estatus. El *bullying* laboral implica amenazas, insultos, intimidación, exclusión, descalificar, maltrato físico, chantaje, rumores, entre otros aspectos. Ante este tipo de situaciones, la salud física y emocional, y el rendimiento laboral de la víctima pueden perjudicarse y presentar consecuencias tales como insomnio, depresión, ansiedad, cansancio, irritabilidad, entre otras. En toda organización, es importante instruir a los colaboradores a reportar casos de *bullying* y establecer un sistema de comunicación que permita a las víctimas comunicar la agresión a la que están siendo sujetos. En las organizaciones debe haber un interés por crear un ambiente de respeto, tolerancia, cordialidad, incluyente, solidario y libre de violencia.

**Palabras clave:** *Bullying*, laboral, agresor, organización, salud, rendimiento.

### ABSTRACT

*Bullying is a problem that has increased in society and affects many people. The lack of values, limits or control, and education, family problems and lack of interest by some people (managers or people close to bullies or aggressors) to address or prevent this phenomenon, are elements that have caused this aggressive behavior arises and remains, causing victims. Workplace bullying is a phenomenon that involves bad relations between coworkers or from the boss towards them. The bully is a violent person seeking to cause discomfort in others that considers weak or that represent a threat and does this with the interest of empowering their position or status. Workplace bullying involves threats, insults, intimidation, exclusion, disqualify, physical abuse, blackmail, rumors, among others. Faced with such situations, physical and emotional health, and job performance of the victim can be harmed and present consequences such as insomnia, depression, anxiety, fatigue, irritability, among others. In any organization, it is important to instruct employees to report the bullying and establish a communication system that allows victims to report the aggression that they are experiencing. In organizations must be an interest in creating an atmosphere of respect, tolerance, friendliness, inclusion, solidarity and free of violence.*

**Palabras clave** – *Bullying, workplace, bully, company, health, performance*

**Classification JEL:** D7, H4, I00, J1

### I. INTRODUCCIÓN

Recientemente, se escucha hablar más sobre el *bullying* en las escuelas y universidades, pero poco en los centros de trabajo. Este es un fenómeno común, el cual puede que se haya experimentado personalmente o se haya sido testigo de éste. Acorde a una encuesta elaborada por OCCMundial, ocho de cada diez profesionistas mexicanos opinan que el *bullying* laboral es una situación seria. Incluso, el 51% de ellos afirma haber sido víctima de acoso laboral (Calderón, 2014). Conforme al *Workplace Bullying Institute*, el *bullying* laboral suele ser 2.5 veces más frecuente en mujeres que en hombres (Calderón, 2014). El *bullying* suele ser entre compañeros de trabajo o por parte de superiores. Es un asunto que debe tratarse lo más pronto posible porque puede afectar la autoestima, el rendimiento del afectado y la salud. Este proceso dañino es más que discusiones o malas relaciones, en este caso interviene la duración, la intensidad, las consecuencias, los involucrados y el ámbito (Jiménez, 2010).

Lamentablemente, hay víctimas que no reportan lo que les sucede y es probable que no se conozcan cifras claras de dicho fenómeno. El temor a la pérdida del trabajo podría ser parte una de las razones por las cuales no se reporta algún incidente de este tipo. Se requiere de fortaleza y determinación para enfrentar dichas situaciones. Es importante que las organizaciones brinden pláticas sobre tales asuntos y sobre valores, así como alentar a las personas a externar sus problemas de este tipo, de manera que se ayude a eliminarlos.

En cuanto al *bullying* escolar, se ha dado un paso importante, se ha promulgado una ley anti*bullying*. Ahora, lo importante es aplicarla. Sin embargo, este fenómeno requiere ser tomado en serio en el trabajo. Los *bullies* son un elemento desgastante en la vida del agredido. El hecho de entender y tomar acciones en el asunto, son primordiales para cuidar la salud de las personas, tanto física como emocional, así como el rendimiento de todos.

En el apartado de desarrollo del presente documento, se conceptualiza lo que es un *bully*; como aquella conducta que utiliza al miedo para mantener el poder, el individuo se comporta de manera segura, cree que es superior

\* Académica del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. marespinoza@uv.mx

a los demás y, generalmente, sus víctimas suelen ser sumisas. Asimismo, se menciona lo que implica el *bullying* laboral, como son críticas despectivas, intimidación, humillación, insultos, entre otros, se comenta también, que este tipo de comportamiento acarrea en las víctimas de *bullying*: depresión, ansiedad, falta de concentración, falta de deseos de trabajar, insomnio, problemas en sus relaciones familiares y con amigos, entre otros aspectos.

También, a lo largo del apartado de desarrollo del escrito, se indica que este fenómeno suele debilitar cada vez más a la víctima si no se erradica. La persona que sufre de este mal suele no decir nada porque considera que no hay muchas oportunidades laborales, es el sustento de la familia, las prestaciones, etc. El *bullying* no es una situación en donde las víctimas están atrapadas de manera definitiva, éste tiene una solución; la cuestión es que la víctima tome el problema en sus manos, adquiera fortaleza y confianza, de manera que ponga un alto a este fenómeno.

En un apartado final a este texto, se aborda las conclusiones que señalan la importancia de la capacitación para la prevención del *bullying* y lograr un ambiente sano, así como resultados positivos del desempeño de las personas que conforman a una organización.

## II. DESARROLLO

La palabra “*bully*” proviene del inglés y significa “matón”, debido a ello, se le vincula con relaciones abusivas, donde hay una víctima y un sujeto que comete abusos; esta descripción la propone Nancy Romano Ávalos, especialista en *bullying* en centros escolares, como se cita en (Jiménez, 2010). Los *bullies* son aquellas personas que debido a sus propias inseguridades, malestar interior o problemas personales, intimidan o humillan a otras personas con la idea de ganar o mantener cierto poder y estatus. Asimismo, reconocen el miedo y buscan a personas que parezcan pasivos o dóciles (Universia, 2011).

El *bullying* es un fenómeno que implica más que discusiones o malas relaciones entre compañeros, la académica Romano Ávalos, como se cita en (Jiménez, 2010), señala que se diferencia de estas conductas por: “[...] su naturaleza, su duración, su intensidad, sus formas, sus protagonistas, sus consecuencias y sus ámbitos”.

El fenómeno mencionado, se presenta debido a un desequilibrio o abuso de poder en una relación, ya que, de acuerdo con Mónica Cavagnas, catedrática de la Escuela de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Panamericana, como se cita en (Jiménez, 2010), establece que el abusador o *bully* toma ventaja de una situación en la que la víctima está en una posición inferior, por ejemplo: una característica personal (etnia, entre otras) o situación contextual (recién incorporado de una organización, etc.). En este caso, el maltrato o agresión no es un hecho aislado, es repetitivo.

Acorde al *Workplace Bullying Institute*, el *bullying* laboral es el “maltrato lo suficientemente severo como para comprometer la salud de de (sic) un empleado, poniendo en peligro su carrera laboral y haciendo tensas las relaciones con sus familiares y amigos” (Saucedo, s/a). En otras palabras, puede entenderse como el comportamiento abusivo que tiene un impacto negativo en la vida de los empleados tanto en el lugar de trabajo como fuera de éste. Se incluye “afuera del lugar de trabajo” porque, lamentablemente, las consecuencias de este mal son “cargadas” por la persona (víctima) a donde vaya.

El *bullying* laboral circunscribe aspectos como amenazas personales, comentarios despreciativos, humillación en frente de todos, actitudes de intimidación, abuso verbal, exclusión a propósito de reuniones o discusiones, demandas excesivas, fechas límite imposibles o peticiones irrazonables (Universia, 2011). También se incluye no dejar opinar y descalificar el trabajo de alguien (Vargas Hernández, 2011). Esto podría entenderse como ataques psicológicos que buscan detectar aquello que podría afectar a cierta persona y una vez localizado, el objetivo es dañar, degradar y sabotear un trabajo o poner en riesgo la integridad de una persona. Asimismo, el *bullying* podría relacionarse con conductas como maltrato físico continuo, chantaje, apodos, situaciones de abuso sin una provocación previa, esconder o robo de objetos, rumores, tratar de excluir, ignorar a alguien (Jiménez, 2010).

Algunas otras señales de *bullying* son asignar trabajos sin valor, evidenciar enfrente de compañeros, generar intrigas para desprestigiar, limitar información necesaria para el desarrollo de una tarea, interrupciones constantes, desmoralizar, trato discriminatorio, criticar constantemente un trabajo o propuestas, castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal, bloquear administrativamente a la persona, ridiculizar su trabajo o sus ideas, controlar malintencionadamente su trabajo (Cruz, 2012).

De no encontrar una solución para erradicar el *bullying*, las consecuencias en el agredido pueden ser tanto en el plano físico como emocional, lo que acarrea disminución del ritmo y calidad de trabajo, pérdida de empleo, no querer trabajar, no poder dormir, depresión, obsesión con el desempeño laboral, pensar que merece ese trato (Universia, 2011), incumplimiento de tareas, falta de concentración (Vásquez, s/a), daño de la confianza en sí mismo y en sus habilidades profesionales, devaluación personal, creencia de haber cometido realmente algún error, irritabilidad, cansancio, cambios de personalidad, inseguridad, torpeza, indecisión, conflictos con personas (incluso con la familia), estrés, problemas de relación con la pareja, bajas laborales (Cruz, 2012), suicidio.

Otras secuelas de convivir con un *bully* son desánimo para trabajar, ansiedad y agresiones verbales, hasta obsesión con el desempeño para demostrar la calidad profesional con la que se cuenta. Otros síntomas de este mal, podrían ser apatía y náuseas. La especialista en comunicación organizacional, Erika Escamilla, comenta que algunas personas piensan que se merecen ese maltrato, por no estar al mismo nivel que los demás compañeros (Vargas Hernández, 2011). Se podría suponer que en este tipo de cuestión intervienen otros aspectos de índole de nivel de la autoestima.

Lo que lleva a entender que una parte importante de la solución a este fenómeno, radica en la persona agredida, quien debe reunir fuerza, confianza y seguridad para enfrentar el problema, ya que de lo contrario el *bully* adquirirá más poder y buscará la forma de perjudicarla más, debido a que representa un punto débil o un posible “peligro”.

No es tarea fácil erradicar el *bullying*, requiere energía tanto física como emocional. Lo que ayudaría es contar con un plan de acción para lidiar con el agresor y lograr que nuestro desempeño no resulte afectado. Una recomendación es la siguiente (Vargas Hernández, 2011):

- a) Pon una etiqueta. Reconocer el tipo de *bully* con quien se lidia. Por ejemplo, si es alguien que habla

mucho y no deja que otros opinen, quien le gusta tener la razón siempre, quien descalifica el trabajo del otro "por su bien". Es importante saber que el *bully* puede tener dos caras: por un lado es amable y por el otro es hiriente.

Asimismo, es conveniente analizar el comportamiento del agresor; preguntarnos si se comporta así con uno o con otros de la misma forma, si es persistente o errático, si está perjudicando nuestro desempeño. El punto es identificar de quién se trata.

- b) Confrontación. Una vez que la agresión ha sido detectada, es importante actuar y no permitir que la situación transcurra sin una intervención de por medio, ya que, si se deja pasar una agresión y tal vez otra, es probable que se reaccione de manera descontrolada o irracional la próxima vez. De esto, quien gana es el *bully* y quien pierde es el agredido, siendo perjudicada su imagen ante los demás. La solución depende del grado de daño que se esté recibiendo. Si el *bully* persiste en elegir al agredido para descargar sus problemas e inseguridades, es conveniente desvincularse de él. Estar asociado a este tipo de personas, sólo brinda desgaste físico y emocional. Ante un ataque, es importante contar con argumentos sin perder el control emocional. Así, se demuestra que se es capaz de defenderse de un ataque.
- c) Busca refuerzos. Si se trata de una situación muy dañina, se puede buscar una autoridad superior a quien se le comenta el problema, estableciendo puntos veraces y claros de nuestra posición.

Si en una empresa se permite el *bullying*, el rendimiento de un colaborador podría resultar afectado desde un 20% a un 60%, dependiendo del carácter de la persona, como establece Jessica García; especialista en psicología laboral y organizacional; como se cita en (Jiménez, 2010). La experta en esta materia, comenta que tanto hombres como mujeres pueden ser víctimas del *bullying*, y quienes son más propensos a esto son los colaboradores de reciente ingreso a una organización, así como aquéllos que tienen un jefe nuevo, debido a que podrían querer brindar espacios de trabajo para su gente de confianza (Jiménez, 2010). La bolsa de trabajo en línea OCCMundial, realizó un estudio donde resultó que el 51% de los mexicanos padece este problema (Cruz, 2012).

La especialista en *bullying*, Nancy Romano Ávalos, señala que este fenómeno, por lo general, se presenta entre compañeros o por parte del jefe directo. Por ello, es recomendable que las organizaciones ofrezcan pláticas sobre seguridad y orientación laboral, y permitir que en el área de recursos humanos se expongan los problemas sobre este tema (Jiménez, 2010).

Asimismo, Mónica Cavagnas, como se cita en (Jiménez, 2010), sugiere que en las organizaciones, se tenga control en los objetivos y actividades para no ocasionar retrasos o falta de resultados, ya que esto podría acarrear agresiones, humillaciones, insultos hacia los colaboradores. Debido a ello, es conveniente establecer sistemas de comunicación, con base en el área de recursos humanos, para evitar esto. Es importante crear una cultura de la queja, ya que algunas

personas, por miedo a perder su puesto, no dicen lo que les sucede y al guardarlo, eso podría convertirse en un problema mayor que afectaría su rendimiento.

Algunas acciones para prevenir el *bullying* de manera temprana, de acuerdo con Jessica García, como se cita en (Jiménez, 2010), son:

1. Difundir información, guías y prácticas sobre este tema, para que actúen como multiplicadores junto con otras iniciativas anti-violencia.
2. Alentar programas anti-violencia, especialmente dirigidos a combatirla en el trabajo.
3. Elaborar procedimientos para apoyar su denuncia.
4. Coordinar diferentes iniciativas anti-violencia en diferentes niveles para que se conviertan en planes organizados y en estrategias.
5. Elaboración de códigos de ética y de conducta dentro y fuera de la organización.
6. Apoyo en el departamento de recursos humanos para dar asesoría y pláticas en la materia.
7. Evitar que se despidan a algún empleado por el hecho de denunciar ser víctima de esta práctica.
8. Implementar sanciones con base en criterios definidos, establecidos y claramente anunciados en contra de quienes haga (sic) uso de esta práctica.

### III. CONCLUSIONES

La prevención del *bullying* es una acción imprescindible, si se desea tener colaboradores contentos y con un buen desempeño. En las organizaciones es conveniente que los colaboradores y directivos reciban capacitación y una serie de actividades como talleres vivenciales y conferencias sobre el *bullying* y la construcción de valores, con el fin de favorecer el desarrollo de competencias y habilidades que les permitan evitar o enfrentar de manera exitosa los riesgos que amenazan su desarrollo integral, tales como la violencia en sus diferentes espacios de trabajo y modalidades.

Es necesario crear un ambiente de trabajo seguro, sano, cordial, incluyente, solidario y pacífico, donde las personas se respeten a sí mismas y a sus compañeros. Asimismo, es fundamental promover valores como el amor, la igualdad, la tolerancia, la solidaridad y la paz; así como la diversidad, en aras de obtener un buen desempeño laboral como personal.

Es posible que la pérdida de valores, educación y una vida familiar conflictiva (o las "enseñanzas" que se obtuvieron en ésta), encaucen a comportamientos agresivos, los cuales destruirían un ambiente de trabajo sano. Por ello, el *bullying* debe ser tomado en serio, de manera que pueda evitarse y eliminarse, con el deseo de lograr resultados exitosos, tanto en el trabajo como en la vida de las personas.

Es importante considerar que el *bullying* no sólo es cuestión de niños, también de adultos, y que si no se toman cartas en el asunto, la situación sólo empeorará cada vez más y debilitará más al agredido. Es conveniente encontrar una solución, y de no haber una en el lugar de trabajo, encontrar otra que brinde la tranquilidad que se desea y estar a gusto.

## REFERENCIAS

- Calderón, F. (2014). *Cómo combatir el bullying laboral*. (C. Expansión, Editor) Recuperado el 03 de octubre de 2014, de <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2014/01/17/como-combatir-el-bullying-labora>
- ICruz, E. (2012). *¿Eres víctima de 'bullying' laboral?* (Sexenio, Editor) Recuperado el 17 de agosto de 2012, de <http://www.sexenio.com.mx/puebla/articulo.php?id=12570>
- Jiménez, A. (2010). *Cuidado con el bullying laboral*. (C. Expansión, Editor) Recuperado el 17 de agosto de 2012, de <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2010/04/26/bullying-acoso-laboral-estima-expansion>
- Saucedo, S. (s/a). *Bullying en el trabajo*. (ACFE, Editor) Recuperado el 03 de octubre de 2014, de <http://www.administraciondenomina.mx/bullying-en-el-trabajo>
- Universia (2011). *Bullying en el trabajo*. (U. México, Editor) Recuperado el 17 de agosto de 2012, de <http://noticias.universia.net.mx/vida-universitaria/noticia/2011/03/01/796015/bullying-trabajo.html>
- Vargas Hernández, I. (2011). *¿Eres víctima de 'bullying' laboral?* (C. Expansión, Editor) Recuperado el 17 de agosto de 2012, de <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2011/04/28/cuidado-con-el-bullying-laboral?>
- Vásquez, N. (s/a). *Bullying laboral*. (R. Amiga, Editor) Recuperado el 03 de octubre de 2014, de <http://www.revistaamiga.com/actualidad/bullying-laboral/>