

# MOBBING: ANÁLISIS DE UNA EXPERIENCIA FINLANDESA

DAVID LUCAYA MONTES

RESPONSABLE DEL ÁREA TÉCNICA DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA  
dlucaya@uoc.edu

EL MOBBING, TAMBIÉN TRADUCIDO COMO HOSTIGAMIENTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO, ES UN FENÓMENO DE DIFÍCIL EVALUACIÓN. EN ESTE ARTÍCULO SE PRESENTA EL WHS (WORK HARRASSMENT SCALE), COMO INSTRUMENTO PARA DETECTAR CASOS DE ACOSO MORAL, DESARROLLADO POR BJÖKQVIST, ÖSTERMAN Y HJELT-BÄCK.

Los autores de países nórdicos que han desarrollado más el ámbito del acoso moral en el trabajo, son entre otros: Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994); Björkqvist, Österman y Lagerspetz (1994); Vartia (1996) -de Finlandia-; Einarsen y Raknes (1997); Einarsen, Matthiesen y Skogstad (1994) -de Noruega-, y Leymann (1996); Leymann y Gustafsson (1996) -de Suecia-. Es preciso señalar que los principales trabajos sobre acoso moral desarrollados por la tradición nórdica / escandinava, así como sus instrumentos de evaluación, han permanecido inaccesibles a la comunidad científica por estar escritos en sueco y noruego; este factor ha resultado determinante en el avance de esta temática.



Los autores anteriormente citados presentan diferentes definiciones conceptuales del acoso moral, así como distintas «etiquetas» para denominarlo. Como consecuencia de lo anterior, nos encontramos con términos como el *bullying* (Einarsen y Raknes, 1997),

definido de la siguiente manera: «Bullying (acosar, atormentar, marginar, murmurar, ofender a alguien) es un problema en algunas organizaciones y para algunos empleados. Para señalar una situación de bullying, ésta debe ocurrir persistentemente y durante un periodo de tiempo; además, la persona acosada tiene que experimentar dificultades para defenderse. No se trata de bullying si dos personas con igual fuerza o poder dentro de la empresa presentan conflictos o incidentes aislados» (pág. 383, Einarsen, 1994). La utilización de este concepto está íntimamente ligada a la tradición investigadora noruega sobre violencia en la escuela, desarrollada principalmente por Olweus (1993); este investigador noruego desarrolló una metodología propia, basada en la aplicación de un cuestionario (Bully/Victim questionnaire) en el que se presenta una definición del acoso escolar, se fija un periodo de referencia —como, por ejemplo, de seis meses— y los alumnos anónimamente señalan la frecuencia con la que han sido víctimas de comportamientos violentos en la escuela. Este modelo de evaluación ha sido utilizado por los autores citados en el presente artículo sobre evaluación del acoso moral en el trabajo. Para una revisión de la tradición escandinava, se puede consultar Einarsen, 2000.

## INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

El grupo de autores anteriormente mencionado comparte la característica de ha-

**TABLA 1 WORK HARASSMENT SCALE**

¿Cada cuánto tiempo se ha visto usted expuesto a actividades degradantes u opresoras por parte de sus compañeros de trabajo durante los últimos seis meses? Las actividades claramente se deben haber experimentado como un medio de acoso, no como comunicación normal o en ocasiones excepcionales.

**0 = Nunca, 1 = Raramente, 2 = Ocasionalmente, 3 = A menudo y 4 = Muy a menudo**

**ITEMS**

1. ¿Oportunidades de expresarse indebidamente reducidas?
2. ¿Mentiras sobre usted contadas a los demás?
3. ¿Ser interrumpido indebidamente?
4. ¿Que le griten fuertemente?
5. ¿Ser criticado indebidamente?
6. ¿Comentarios insultantes sobre su vida privada?
7. ¿Ser aislado?
8. ¿Que se revelen detalles delicados de su vida privada?
9. ¿Amenazas directas?
10. ¿Miradas insinuantes y/o gestos negativos?
11. ¿Acusaciones?
12. ¿Que se burlen de usted?
13. ¿Rechazo a hablar con usted?
14. ¿Desprecio de sus opiniones?
15. ¿Rechazo a escucharle?
16. ¿Que se le trate como si no existiera?
17. ¿Palabras hirientes?
18. ¿Que se le confíen tareas sin sentido?
19. ¿Que se le confíen tareas insultantes?
20. ¿Que se propaguen rumores maliciosos a espaldas suyas?
21. ¿Ser ridiculizado delante de los demás?
22. ¿Que su trabajo sea juzgado de manera incorrecta e insultante?
23. ¿Que su sentido del juicio sea cuestionado?
24. ¿Acusaciones de estar perturbado mentalmente?

(Adaptada Bjökvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994)

ber utilizado un cuestionario como instrumento de evaluación y diagnóstico de casos de *mobbing*, cuestionario que en ocasiones es aplicado por un entrevistador o en otras completado por el propio trabajador, siempre respetando el anonimato de la persona que responde.

En este artículo se tratará una experiencia finlandesa publicada en el año 1994, se señalarán sus características, así como sus resultados más relevantes.

**WORK HARASSMENT SCALE (BJÖKVIST, ÖSTERMAN Y HJELT-BÄCK, 1994)**

Este cuestionario fue desarrollado por Bjökvist, Österman y Hjelt-Bäck, con el objetivo de conocer la prevalencia del acoso laboral en diferentes puestos de trabajo en Finlandia. El primer estudio del proyecto «Acoso en el trabajo» se centró en empleados universitarios. Con el objetivo de evaluar este fenómeno se desarrolló un cuestionario formado por 24 tipos de actividades «opresivas» o «degradantes» en el puesto de trabajo; éstas se tienen que presen-

tar en un periodo de 6 meses y se deben diferenciar de los conflictos o discusiones aislados entre compañeros de trabajo. Los ítems son de puntuación graduada y expresan la frecuencia con la que se es objeto de estos comportamientos: 0 = nunca, 1 = raramente, 2 = ocasionalmente, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo.

La muestra estaba compuesta en un principio por 726 empleados (401 hombres y 325 mujeres) de la Abo Akademi University de Vasa, Finlandia, a la que se envió el cuestionario y fue retornado por 338 personas (47%), de las que el 46% eran hombres y el 54% mujeres.

Al igual que en otras investigaciones (ver Einarsen, 2000), se aplicaron otras medidas complementarias al acoso laboral: se evaluó la atmósfera del puesto de trabajo y los estilos de comunicación en los grupos de trabajo; también se administró una escala de ansiedad y otra de depresión del SCL-90; por último se evaluó la experiencia subjetiva de sentimientos agresivos utilizando el Inventario de agresividad y culpabilidad de Burkee y Buss. Los participantes de la investigación que obtuvieron perfiles de puntuación que indicaban situaciones graves de acoso laboral fueron entrevistados, siempre que accedieran. La muestra de personas entrevistadas fue de un total de 19. Respecto a estos sujetos entrevistados, se les preguntó cuándo empezaron a sentirse agresivos, depresivos y ansiosos, todos sin excepción señalaron como antecedente el acoso en el trabajo. Las 19 personas entrevistadas informaron a los entrevistadores de problemas de insomnio, sintomatología ansiosa, melancolía, apatía, dificultades para concentrarse y sociofobia.

Para finalizar los cuestionarios, incluían una parte para que los encuestados señalaran qué “razón” explicaba la situación de acoso. Para ello se les presentaba un listado de posibles cau-

“Bullying (acosar, atormentar, marginar, murmurar, ofender a alguien) es un problema en algunas organizaciones y para algunos empleados. Para señalar una situación de bullying, ésta debe ocurrir persistentemente y durante un periodo de tiempo; además, la persona acosada tiene que experimentar dificultades para defenderse. No se trata de bullying si dos personas con igual fuerza o poder dentro de la empresa presentan conflictos o incidentes aislados” (Einarsen i Raknes, 1994).



sas con tres alternativas de respuestas: "Sí, pienso que ésta es la razón"; "Lo desconozco"; "No, creo que ésta no es la razón". La competición por el status dentro de la organización y la "envidia" fueron las razones más elegidas, aunque también se señalan razones relacionadas con la personalidad del agresor y de la víctima.

## CONCLUSIONES

A modo de síntesis, los autores anteriormente citados comparten las siguientes características dentro de sus definiciones conceptuales y operativas:

- Una persona o grupo de personas hostiga a un compañero de trabajo o grupo mediante la crítica, la humillación e incluso la agresión.
- Este tipo de conductas se caracteriza por una elevada sistematización y persistencia.
- Existe una asimetría respecto a recursos y posibilidades de respuesta ante los agravios y afrentas por parte de la/s persona/s hostigada/s.<sup>1</sup>
- Este fenómeno tiene consecuencias negativas para el clima de la organización, el rendimiento, el bienestar y la salud del trabajador.
- Es un fenómeno que ocurre en las organizaciones.

Diferencias entre los autores señalados en la introducción:

- Las diferencias principales se sitúan a nivel operativo, es decir, en la definición empírica de este concepto e instrumento de evaluación.
- El acoso laboral (*harassment at work*) no necesariamente debe cumplir un criterio de prolongada exposición y elevada frecuencia de ocurrencia.



El contenido de estos instrumentos de medida puede ser usado para la elaboración de protocolos de detección e intervención en las organizaciones, así como puede ser útil para elaborar códigos de conducta dentro de la organización que fijen límites a los contenidos de las interacciones entre trabajadores/as, no obstante se debe tener presente que los ítems de los cuestionarios tienen una elevada carga cultural que debe ser tratada y adaptada a nuestro contexto social y cultural. ■

## BIBLIOGRAFÍA

- Björkqvist, K.; Österman, K.; Hjelt-Bäck, M. (1994). «Aggression Among University Employees», *Aggressive Behaviour*, 20, s 173–184.
- Björkqvist, K.; Österman, K.; Lagerspetz Kirsti, M. J. (1994b). «Sex differences in covert aggression among adults», *Aggressive Behaviour*, 20, s 27–33.
- Brodsky, C. M. (1976). *The Harassed Worker*. Toronto: Lexington Books.
- Einarsen, S.; Raknes, B. I.; Matthiesen, S (1994). «Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality: an exploratory study», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4), s 381–401.
- Einarsen, S. (2000). «Harassment and Bullying at Work. A Review of the Scandinavian Approach», *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), s 379–401.
- Einarsen, S.; Raknes, B. I. (1997). «Harassment at Work and the Victimization of Men», *Victims and Violence*, 12, 3, s 247–263.
- Leymann, H. (1996). «The content and development of Mobbing at Work», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), s 165–184.
- Leymann, H.; Gustafsson, A. (1996). «How ill does one become of victimization at work? », *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), s 239–251.
- Olweus, Dan. (1993). *Bullying at school. What we know and what we can do*. Oxford: Blackwell.
- Vartia, M. (1996). «The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 5, s 203–14.



“Respecto a estos sujetos entrevistados, se les preguntó cuándo empezaron a sentirse agresivos, depresivos y ansiosos, todos sin excepción señalaron como antecedente el acoso en el trabajo. Las 19 personas entrevistadas informaron a los entrevistadores de problemas de insomnio, sintomatología ansiosa, melancolía, apatía, dificultades para concentrarse y sociofobia.”

<sup>1</sup> Niedl y Olweus señalan esta asimetría de poder como característica necesaria para sentirse hostigado (Einarsen, 2000). Los conflictos entre personas con igual «poder» dentro de la organización no serán etiquetados o señalados como acoso moral, sino como conflictos organizacionales.