

## MOBBING : DETECCIÓN DEL ACOSADOR A TRAVÉS DEL LENGUAJE

Marina Parés Soliva \*

[www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)

\* Presidenta del Servicio Europeo de Información sobre Mobbing-SEDISEM

"Cuando alguien como nosotros logra con éxito lo que habíamos depositado en el baúl de los sueños, cuando otro consigue aquello a lo que habíamos renunciado, nuestro ego a veces no puede soportarlo, sobre todo si ese alguien, ese otro, está cerca en el tiempo, en el espacio, en edad, en reputación, en nacimiento". Elena Ochoa:

### 1- Objetivos e Introducción

En primer lugar agradecer a los organizadores el interés manifiesto en el tema del acoso psicológico en el trabajo y la invitación a participar en este evento.

El motivo de mi comunicación se centra en el tema de la manipulación a través del lenguaje y parte de la idea de que el conocimiento y análisis de la comunicación paradójica en el acoso puede ser un instrumento útil y muy económico para desenmascarar al acosador.

Dado que en el mobbing existe una tendenciosidad, una finalidad inmoral, en palabras del magistrado Don Ramón Gimeno Lahoz (1) *"el mobbing es la presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador, mediante su denigración laboral"*, llegar a conseguir desenmascarar al acosador mediante las pruebas que él mismo nos facilita, es decir sus propias palabras, puede llegar a impedir que el trabajador designado como víctima sea excluido del mundo laboral. Por tanto, detectar al acosador principal además de proporcionarnos los elementos necesarios para hacer frente a la violencia también nos será de gran ayuda en la protección de la víctima.

Sobre el tema del acoso moral en el trabajo se ha escrito mucho, y eso es bueno dado que ha contribuido a la difusión de este grave problema. El mobbing tiene graves consecuencias sobre la salud del trabajador. El fenómeno ha sido ampliamente descrito tanto por lo que respecta a las actuaciones propias del acoso, como a sus causas así como las manifestaciones del acosado por lo que se refiere a las repercusiones sobre su salud. Lo que a menudo preocupa es poder llegar a saber si existe mobbing o no; por tanto llegar a discernir con rapidez cual es la persona que instiga el acoso ayudará a los prevencionistas a poder dar la adecuada atención a la víctima y con ello evitar un empeoramiento de las repercusiones sobre la salud. Sin duda, también puede ser un método eficaz para detectar a los falsos positivos que tanto están perjudicando a las verdaderas víctimas.

### 2- Metodología

Sabemos que para poder hostigar a otro ser humano el acosador habrá de ejercer dos tipos de manipulaciones, una dirigida al entorno de la víctima y otra dirigida hacia la persona acosada.

Para el acosador la manipulación dirigida al entorno tiene como finalidad convertirlo en su aliado, ya sea para que colabore en el hostigamiento o bien para que no haga evidente lo obvio y para ello lo único que le pide el acosador es que no haga nada. El entorno que no hace nada se convierte en colaborador tácito del acoso. La manipulación del lenguaje dirigida a la víctima tiene como objetivo dañarla y desestabilizarla.

La metodología utilizada en esta ponencia se basa en una profundización teórica sobre la manipulación a través del lenguaje siendo su marco teórico conceptual el de la teoría de la comunicación humana de Watzlawick, Beavelas y Jackson (2) Seguidamente, esta ponencia, aplica este constructo teórico a la práctica a fin de analizar el lenguaje propio del acosador, es decir la manera en que el acosador usa el lenguaje para manipular y para finalizar la ponencia con una parte práctica de evaluación de expresiones típicas del acosador a través del análisis de algunos ejemplos concretos, con el ánimo de afinar en la detección del acosador principal o instigador .

(1) Curso "Análisis de la regulación y la jurisprudencia sobre acoso psicológico" (14-4-03) Centre d' Estudis Jurídics . Generalitat de Catalunya.

(2) Teoría de la Comunicación Humana" . Watzlawick y otros.

#### 2. 1 - La Manipulación del Lenguaje

A quien manipula se le llama manipulador. La manipulación perversa engaña con insidias. El lenguaje se pervierte; cada palabra oculta un malentendido que se vuelve contra la víctima elegida.

No podemos olvidar que el acoso nace de forma anodina y se propaga insidiosamente. Al principio las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Luego los ataques se multiplican .

La manipulación del lenguaje es una herramienta propia del acosador psicológico, ya que:

- Pretende ocultar el ejercicio de la violencia

- Al mismo tiempo utiliza información privilegiada para dañar

1 Es necesario comprender su poder seductor. En el registro de la comunicación perversa, hay que impedir que el otro piense, comprenda, actúe; ya se trate de la víctima o del entorno.

2 Para Escudero y Poyatos (autores del libro *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal.*) (3) es normal que en un grupo de personas tengan lugar crisis y conflictos. Una advertencia hiriente en un momento de exasperación o de mal humor no es significativa; y lo es todavía menos si se presentan excusas a continuación. Lo que constituye el fenómeno destructor es la repetición de las vejaciones y las humillaciones. El acoso es un fenómeno terrorífico porque es inhumano. No conoce los estados de ánimo, ni la piedad. Los compañeros de trabajo, por bajeza, por egoísmo o por miedo, prefieren mantenerse al margen.

3 Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga energicamente. Si en algún momento del proceso de acoso alguien, con un cierto poder, reacciona de un modo sano, el proceso se detiene.

4 Este es el motivo que da mayor significación a detectar, en sus primeras manifestaciones al acosador, pues así se podrá detener la espiral de la violencia que conlleva el mobbing.

5 Vamos a aproximarnos a la comprensión de la manipulación del lenguaje a través del estudio de:

- 1- Los términos utilizados
- 2 - Los esquemas mentales
- 3 - Los planteamientos estratégicos
- 4 - Los procedimientos estratégicos

#### 1 Los Términos Utilizados:

2 El manipulador hace un uso abusivo de las palabras “talisman” de cada cultura, de tal manera que al tener ese valor añadido culturalmente no han de ser demostradas y a menudo encubren justamente una realidad opuesta a la que manifiesta el manipulador. El engaño está en que el emisor al nombrar una palabra-talisman sabe que los oyentes dan por supuesto que define una realidad. Hemos de recordar que nombrar una palabra no es garantía que su significado sea verdad.

3(3) Escudero, José Francisco y Poyatos, Gloria. *“Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal”*. Barcelona. Bosch, 2004.

#### 4 Los Esquemas Mentales :

5 La persona que utiliza el lenguaje para manipular las voluntades ajenas hace un uso excesivo de opciones contrapuestas. Si analizamos en profundidad las dos opciones podemos llegar a encontrar que pueden ser complementarias. El engaño radica en hacerlas excluyentes dado que si el receptor pudiera darse cuenta de la complementariedad se podría llegar a resolver el conflicto existente y el manipulador necesita de situaciones de crisis para conseguir sus objetivos.

#### 6 Los Planteamientos Estratégicos :

7 El manipulador usa la mentira y la falsedad mediante una exposición de motivos que altera la verdad o la silencio. El argumento de un manipulador incluye siempre una falsedad, llegar a descubrirla es dejar al manipulador sin ese argumento, con ello el manipulador habrá de esforzarse en buscar otro argumento que justifique su accionar, y en él volverán a existir falsedades, que deberán ser sacadas a la luz y hacerlas evidentes.

#### 8 Los Procedimientos Estratégicos :

9 La estrategia utilizada por el manipulador para conseguir el descrédito de la víctima es el uso de la rumorología, del hipercriticismo y de autodefinirse como abanderado de una “noble causa” que justifica la utilización arbitraria de la violencia.

10 En la maledicencia, se utiliza la calumnia, la mentira y las insinuaciones malintencionadas.

### 112.2- El Lenguaje del Acosador

12 Hemos visto el uso del lenguaje como método utilizado por los manipuladores para conseguir que las personas que los rodean actúen en beneficio del manipulador ; ahora vamos a aplicar lo estudiado al caso concreto del acoso moral en el trabajo o mobbing. El mobbing responde a un plan. Un plan oculto, del que cuesta percatarse.

13 El lenguaje que utiliza cualquier acosador es la comunicación paradójica. Por ello vamos a analizar los dos conceptos: "comunicación" y "paradoja" . Para seguir adelante con nuestro planteamiento nos es necesario hacer una pequeña inmersión en los conceptos teóricos de la teoría de la comunicación humana.

14 Definimos la paradoja como una contradicción.

- La paradoja es la contradicción que resulta de una deducción correcta a partir de premisas congruentes (Teoría de la Comunicación)
- Se dice que una cosa es una paradoja cuando lógicamente habría de ser de una manera pero es de la manera contraria (Definición del diccionario) .

1 En un proceso de acoso psicológico la paradoja surge

- Tanto a nivel del lenguaje
- Como a nivel de la conducta

A nivel de la conducta encontramos tanto comunicación no verbal como actos de no comunicación. Entendemos como comunicación no-verbal los suspiros exagerados, el encogerse de hombros, las miradas de desprecio. Y como actos de no comunicación: ignorar un saludo, no responder a una pregunta, actuar como si determinada persona no estuviera presente, dar la espalda.

### Detección del Acosador

Existen unas claves para la detección del acosador a través del lenguaje utilizado por sí mismo.

A partir de ahora nos vamos a centrar en la paradoja del lenguaje verbal. En esta ponencia no se va a analizar la comunicación paradójica contenida en la comunicación no-verbal, por exceder las pretensiones de este estudio.

Vamos a encontrar la paradoja en el lenguaje verbal, buscando las claves que nos ayudarán en la detección, a saber: la contradicción en el discurso, y la incongruencia en el razonamiento

### **CONCLUSIONES**

A menudo en el mobbing lo que primero llama la atención en el discurso de acosador es esa sensación de que hay algo que no sigue una lógica. Ahondar en esa percepción en lugar de apartarla de nuestra mente será el primer paso para aprender a detectar a un experto manipulador de la comunicación como es el perverso organizacional. Es muy habitual que el acosador atribuya a la víctima actitudes de mala fe sin pruebas de ello. Una actitud abierta consiste en escuchar las intenciones que el acosador atribuye a la víctima, dado que nos darán los motivos íntimos del propio manipulador para acosar. No quiero extenderme demasiado en este punto pero es sabido que el acosador atribuye o "acusa" a la víctima de sus propias intenciones como si se tratara de un espejo y atribuye, a la víctima, sus propios errores y sus propios miedos.

El mobbing no busca el daño por el daño, busca que este daño genere un resultado. El acosador usa el lenguaje para manipular y así conseguir sus fines. La manipulación del lenguaje se concreta en el uso de la incongruencia y de la contradicción, y esos dos elementos están siempre presentes en todo discurso manipulador .

En conclusión para romper el hechizo del manipulador a través de la comunicación , hemos de buscar en su discurso:

- 1- La falta de lógica o la lógica desconcertante, es decir la incongruencia.
- 2- La contradicción, a través de :
  - a) Las Falacias, a saber los argumentos falsos, que incluyen insinuación y malos entendidos..
  - b) Los Errores, o sea la equivocación intencionada en el razonamiento.

Ya tenemos las claves para detectar al acosador. Su propio lenguaje nos da esas claves y éstas nos permitirán, a partir de ahora, ser menos vulnerables a la manipulación de ese personaje experto en el uso de la comunicación paradójica. El conocimiento de estas claves nos da cierta inmunidad frente a la manipulación. Ser menos vulnerables a

la manipulación nos permitirá diferenciar al acosador de la víctima y también nos será útil para distinguir entre el instigador del acoso y sus simpatizantes. Considero que es muy importante saber diferenciar al acosador principal de otras personas del entorno laboral próximas a la víctima y que han sido manipuladas por el acosador. Estas personas son las que transmiten y propagan la maledicencia sobre la víctima, pero no son manipuladores, al contrario, también son víctimas del manipulador ya que han sido manipulados con la finalidad de ayudar al acosador a desenbarazarse de la víctima a través de acrecentar el descrédito de la misma.

La desacreditación de la víctima siempre proporcionará una ganancia para el instigador del acoso. El beneficio que el acosador adquirirá con el descrédito de la víctima no lo podría conseguir sin la utilización del hostigamiento. Es la adquisición fraudulenta, por parte del acosador, de este fin último ( a través del hostigamiento) el que determinará si el mobbing ha sido o no beneficioso para el acosador.

Una resolución positiva del mobbing dentro de la organización habrá de contemplar que el acosador no consiga el objeto deseado; en caso contrario servirá como refuerzo de esta estrategia acosadora, con lo que es probable que el acosador vuelva a hacer uso de esa técnica que le ha sido tan provechosa para él y con ello que se instaure el acoso como una forma de operar habitual en el seno de la empresa y convirtiendo toda la organización en un contexto tóxico, o sea caldo de cultivo de otros futuros acosos

## 1- BIBLIOGRAFÍA

### Libros:

- Aronson, Elliot. "El animal social ". Madrid. Alianza, 1981.
- Berckhan, Barbara. "Cómo defenderse de los ataques verbales" .Barcelona.RBA Integral,2004.
- Castillo del Pino, Carlos. "La Envidia". Madrid. Alianza, 1991.
- Ellis, y Grad-Powers. "El secreto para superar el abuso verbal" Barcelona. Obelisco, 2002.
- Escudero, José Francisco y Poyatos, Gloria. "*Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*" . Barcelona. Bosch, 2004.
- García, Rolsma y Fuentes. " Trabajando con el enemigo" . Barcelona.Random H. Mondadori, 2003.
- Garrido Genovés, Vicente. "Cara a cara con el psicópata". Barcelona. Ariel, 2004.
- Girard, René. "El chivo expiatorio ". Barcelona. Anagrama, 1986.
- González de Rivera Revuelta, José Luis. "El Maltrato psicológico" .Madrid . Calpe, 2002.
- Hare , Robert D. "Sin conciencia" . Barcelona .Paidós,2003.
- Herman, Judith. "Trauma y recuperación". Madrid. Espasa Calpe, 2004.
- Hirigoyen, Marie-France. " El acoso moral " .Barcelona. Paidós, 1999.
- Hirigoyen, Marie-France. " L´assetjament moral a la feina ".Barcelona. Edicions 62, 2001.
- Martos Rubio, Ana. "¡ No puedo más !" .Madrid. Mc Graw-Hill, 2004.
- Nazare-Aga, Isabelle. "Los Manipuladores" . Barcelona. Vergara,2002.
- Piñuel Zabala, Iñaki. " Mobbing : Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo ". Santander. Sal Terrae, 2001.
- Piñuel Zabala, Iñaki. " Mobbing. Manual de autoayuda " . Madrid. Aguilar, 2003.
- Rodríguez, Nora. "Mobbing. Vencer el acoso moral". Barcelona. Planeta,2002.
- Vinyamata Camp, Eduard. " Manual de Prevención y resolución de conflictos ". Barcelona. Ariel Practicum, 1999.
- Watzlawick, Beavelas, y otros "Teoría de la Comunicación Humana" .Barcelona. Herder 1981

### Apuntes:

Curso "Análisis de la regulación y la jurisprudencia sobre acoso psicológico" (14-4-03) Impartido por magistrado Ramón Gimeno Lahoz . Centre d´ Estudis Jurídics . Generalitat de Catalunya.

Artículos:

Parés Soliva, Marina ( 2002) . "Estudio comparativo entre la teoría de la comunicación y el mobbing" en *La Comunicación Paradójica* ; web Acoso Moral ([www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)).

Parés Soliva, Marina ( 2003) . " Las Cualidades Envidiables" (marzo 03) y "La acusación: el daño encubierto" (abril 03) " en *Artículos Sociológicos* ; web Acoso Moral ([www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)).

Actas de Congresos:

Parés Soliva, Marina. "La Comunicación paradójica en el acoso grupal" . II Encuentro Internacional sobre Prevención y Salud laboral. Vilanova i La Geltrú (Barcelona. España) . Mayo 2004.

Parés Soliva, Marina. "Un caso concreto de Mobbing". 1 Jornada Gironina sobre Mobbing. Girona. (España) Noviembre 2004.

Parés Soliva, Marina. "Mobbing. Detección del Acosador a través del Lenguaje" . III Encuentro Internacional sobre Prevención y Salud laboral. Vilanova i La Geltrú. (Barcelona. España) Mayo 2005.

Parés Soliva, Marina. "La Comunicación en el Mobbing". 1r Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicología. Avilés (Asturias. España). Octubre 2005.

Parés Soliva, Marina. "Palabras Talismán y Eslogans en el Acoso Mediático". VI Congreso Latinoamericano de Semiótica. Maracaibo (Zulia. Venezuela) Octubre 2005.