

ESTUDIOS DE ANTROPOLOGÍA BIOLÓGICA

VOLUMEN XIII

**

Editoras

Magalí Civera Cerecedo
Martha Rebeca Herrera Bautista



Instituto Nacional
de Antropología
e Historia



Consejo Nacional
para la
Cultura y las Artes



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ANTROPOLÓGICAS
INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA
ASOCIACIÓN MEXICANA DE ANTROPOLOGÍA BIOLÓGICA
MÉXICO 2007

Comité editorial

Xabier Lizarraga Cruchaga
Abigail Meza Peñaloza
Florencia Peña Saint Martin
José Antonio Pompa y Padilla
Carlos Serrano Sánchez
Luis Alberto Vargas Guadarrama

Todos los artículos fueron dictaminados

Primera edición: 2007

© 2007, Instituto de Investigaciones Antropológicas
Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad Universitaria, 04510, México, D.F.

© 2007, Instituto Nacional de Antropología e Historia
Córdoba 45, Col. Roma, 06700, México, D.F.
sub_fomento.cncpbs@inah.gob.mx

© 2007, Asociación Mexicana de Antropología Biológica

ISSN 1405-5066

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización
escrita del titular de los derechos patrimoniales

D.R. Derechos reservados conforme a la ley
Impreso y hecho en México
Printed in Mexico

MOBBING: DETECCIÓN DEL ACOSADOR A TRAVÉS DEL LENGUAJE¹

Marina Parés Soliva

Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing-SEDISEM

RESUMEN

El motivo de este artículo se centra en el tema de la manipulación a través del lenguaje, 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. El artículo va dirigido a prevenciónistas, responsables de recursos laborales, empresarios, médicos del trabajo, psicólogos organizacionales y otros profesionales interesados en el tema de la detección del *mobber*, ya que ofrece herramientas para detectar al instigador del acoso moral en el trabajo a través del análisis de su propio lenguaje; de tal manera que proporciona las claves para poderlo diferenciar de las otras personas que participan en el proceso de hostigamiento. Al final del artículo se analizan casos prácticos mediante el apoyo de ejemplos para facilitar la comprensión del tema.

PALABRAS CLAVE: acoso moral, *mobbing*, riesgo psicosocial, comunicación paradójica, manipulación.

¹Artículo basado en la ponencia “*Mobbing*. Detección del acosador a través del lenguaje”, presentada en el V Encuentro Nacional y III Encuentro Internacional sobre Prevención y Salud Laboral. Vilanova i La Geltrú, mayo 2005, y en el XIII Coloquio Juan Comas de Antropología Física, Campeche (México), noviembre 2005; así como en la ponencia “La Comunicación en el *Mobbing*”, leída en el Primer Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicosociología, Avilés, octubre 2005, y en la comunicación “Pautas para el reconocimiento de un caso de *mobbing* en la empresa”, presentada en el IV Congreso Internacional de Prevención de Riesgos laborales, Sevilla, Mayo 2006. Forma parte del estudio en profundidad “La Comunicación en el *Mobbing*”, de Marina Parés Soliva (2005), Registro de la Propiedad Intelectual de Catalunya B-3128-05.

ABSTRACT

This article is centred in the subject of the manipulation through the language starting from the idea that the knowledge and analysis of paradoxical communication in harassment can be a useful and economic instrument to unmask the pursuer. The article is directed to professionals in the prevention risks at work, people in charge of labor resources, managers, physicians, psychologists and other professionals interested in the subject of the detection of the “mobber”, since it offers some tools to detect the person that instigates the moral harassment in work place, through the analysis of his own language, in such a way that provides the keys to be able to differentiate it from others. At the end of the paper, we analyze practical cases and give examples to facilitate the understanding of the subject.

KEY WORDS: moral harassment, mobbing, psicosocial risk, paradoxical communication, manipulation.

INTRODUCCIÓN

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, por lo que no voy a entretenerme en el fenómeno en sí, tan sólo apuntar que el *mobbing* tiene graves consecuencias sobre la salud del trabajador. El fenómeno ha sido ampliamente descrito tanto en lo que respecta a las actuaciones características de un hostigamiento como a sus causas, así como a las manifestaciones en el acosado, básicamente, por lo que se refiere a las repercusiones sobre su salud. Habitualmente, desde la empresa y desde los estamentos sanitarios, lo que a menudo preocupa es llegar a saber si existe *mobbing* o no, conocer quién dice la verdad y quién miente; por tanto, discernir con rapidez cuál es la persona que instiga el acoso ayudará a los prevenciónistas a dar la adecuada atención a la víctima y con ello evitar un empeoramiento de las repercusiones que el acoso moral en el trabajo tiene sobre la salud.

Saber distinguir al manipulador puede ser un método eficaz para detectar a los falsos positivos que tanto están perjudicando a las verdaderas víctimas. Dado que en el *mobbing* existe una tendenciosidad, una finalidad inmoral, conseguir desenmascarar al acosador mediante las pruebas que él mismo nos facilita, es decir, sus propias palabras,

puede 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 dentro de la organización del trabajo, también nos será de gran ayuda en la protección de la víctima.

Sabemos que para hostigar a otro ser humano el acosador habrá de ejercer dos tipos de manipulaciones, una dirigida al entorno de la víctima y otra 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 ponga en evidencia 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. Por otra parte, la manipulación del lenguaje dirigida a la víctima, por parte del instigador de un acoso, tiene como objetivo dañarla y desestabilizarla.

La metodología utilizada en este estudio se basa en una profundización teórica sobre la manipulación a través del lenguaje, cuyo marco teórico conceptual es el de la teoría de la comunicación humana de Watzlawick, Beavelas y Jackson (1997) y la aplicación de este constructo teórico a la práctica, a fin de analizar el lenguaje propio del acosador; es decir, la manera en que éste usa el lenguaje para manipular. Se incluye una parte práctica de evaluación de sus expresiones típicas a través del análisis de algunos ejemplos concretos, con el ánimo de afinar en la detección del acosador principal o instigador. El artículo se cierra con las conclusiones finales de la autora.

LA MANIPULACIÓN DEL LENGUAJE

Para iniciar este análisis hemos de poner mucho cuidado en la manera en que nosotros mismos usamos el lenguaje, y este artículo quiere decir las cosas claras, por lo que empezamos por afirmar que a quien manipula se le llama manipulador. En el acoso moral en el trabajo el tipo de manipulación es perversa porque engaña con insidias. En estos supuestos 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. Como demuestra

Hirigoyen (1999), 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 y al mismo tiempo utiliza información privilegiada para dañar. La ocultación de la violencia va destinada al público espectador del acoso. Es necesario llegar a comprender el gran poder seductor, ya que 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. Para Escudero y Poyatos (2005) es normal que en un grupo de personas tengan lugar crisis y conflictos. Afirman que 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. Por tanto, lo que constituye el fenómeno destructor del acoso moral es la repetición de las vejaciones y las humillaciones. Citamos a Piñuel (2003): “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”.

La víctima esta sola. Es necesario señalar que cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos individuos, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga enérgicamente. Si en algún momento del proceso de acoso alguien, con un cierto poder, reacciona de un modo sano, el proceso se detiene. Éste 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*.

Este artículo es un resumen de trabajos que he presentado sobre la comunicación en el *mobbing*, en donde se analizan en profundidad la relación entre acoso moral y manipulación del lenguaje, y en este artículo, al tratarse de un resumen, se describe el resultado del proceso de análisis y no el proceso en sí; por lo que, para los lectores que deseen mayor profundización, se hace menester remitirlos a esos trabajos anteriores. Ahora 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

Los términos utilizados

Los términos más utilizados por el instigador del acoso tienen el poder simbólico de un talismán. 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. No olvidemos que nombrar una palabra no es garantía de que su significado sea una realidad. Ejemplos de palabras “talisman” en la cultura occidental son: transparencia, trabajo conjunto, progreso, competitividad, libertad, libertad de expresión, confianza, democracia, entre otras. Hay que matizar que en otras culturas los términos talisman serán otras palabras e incluso en la cultura occidental en épocas anteriores otros eran los términos talisman (orden, país, familia). Es importante detectar esas palabras “talisman” y seguidamente solicitar aclaraciones, matizaciones, pero sobre todo su concreción práctica. Ejemplo: “¿qué entiendes por progreso?, ¿cómo se concreta en esta situación particular?”; de tal manera, podremos constatar si las expectativas del emisor sobre el término utilizado se adecuan a la realidad o no, y así evitamos caer en el engaño al no dar por supuesto nada.

Los esquemas mentales

La persona que utiliza el lenguaje para manipular las voluntades ajenas hace un uso excesivo de opciones contrapuestas; es lo que denominamos esquema mental de falsos dilemas. 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 llegaría a resolver el conflicto existente, ya que el manipulador necesita de situaciones de crisis para conseguir sus objetivos. En resumen, se usa el falso

dilema, es decir, se potencia la existencia de una dualidad que es falsa, porque se intenta hacer creer que son excluyentes cuando, ciertamente, no lo son. El objetivo es forzar al receptor a tomar partido por una de las dos opciones, de tal forma que quede excluida la que representa la víctima elegida. Ejemplos de falsos dilemas: libertad-norma/bondad-ganancia/protagonismo-beneficio/liderazgo-democracia/número-razón/anonimato-generosidad.

Es necesario un cuestionamiento personal para que no nos engatusen y buscar los dilemas falsos en el discurso del manipulador. Es importante no dejarnos engañar. Ya que el cumplimiento de una norma, por ejemplo respetar las señales de tráfico, no es contrario al ejercicio de la libertad, y tampoco la razón viene dada por el número de personas que se manifiestan a favor de una opción, pues pueden estar defendiendo una postura errónea. Es muy habitual en el acoso moral que se arguya el “todos piensan que la víctima es perjudicial para la organización”, como si la razón dependiera del número.

Los planteamientos estratégicos

El motivo o planteamiento que manifiesta el acosador para hostigar es falso. El manipulador usa la mentira y la falsedad mediante una exposición de motivos que altera la verdad o la silencia. Su argumento incluye siempre una falsedad, llegar a descubrirla es dejarlo 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.

En conclusión: en la manipulación hay un planteamiento falso. El discurso falso está compuesto de insinuaciones y asuntos silenciados, el perverso pone en circulación un malentendido que puede explotar en beneficio propio. Hay que aprender a discernir entre planteamiento falso y auténtico. Para llegar a desenmascarar la falsedad será básico buscar “el beneficio propio”, es decir a quién beneficia la situación de acoso, quién va obtener ganancia con ello. Ejemplos de planteamientos falsos encontrados a lo largo de mi intervención con víctimas de acoso moral en el trabajo: basar la justificación de un acoso en la incompatibilidad de dos encuentros que analizados desapasionadamente no eran coincidentes en fechas / el atribuir provecho oculto a la víctima

sin pruebas / el acusar a la víctima de aprovechada cuando en la realidad era la única que trabajaba / argumentar que en “bien” de la víctima se tomaban decisiones por ella sin consultarla, como cambiarle las funciones y tratarla como incapaz / el acusar a la víctima de querer boicotear su propio trabajo.

Los procedimientos estratégicos

El procedimiento o estrategia utilizada por el manipulador para conseguir el descrédito de la víctima consiste en el uso de la rumorología, del hipercriticismo y de autodefinirse como abanderado de una “noble causa” que justifica la utilización arbitraria de la violencia. En la maledicencia se utiliza la calumnia, la mentira y las insinuaciones malintencionadas. Esta estrategia de ataque se caracteriza porque: por un lado impide la defensa al ser un ataque anónimo y envolvente, y por otro porque al usarse razonamientos “lógicos” crea angustia en la víctima. En resumen: el procedimiento preferido por el manipulador es la maledicencia, le sigue el no atacar de frente y el que el ataque se justifica como cargado de “buena intención”.

El lenguaje del acosador

Hemos visto cómo el lenguaje es un método utilizado por los manipuladores para conseguir que las personas que los rodean actúen en su beneficio y lo hemos aplicado al caso concreto del acoso moral en el trabajo o *mobbing*. Éste responde a un plan. Un plan oculto, del que cuesta percatarse. En este plan estratégicamente diseñado, el lenguaje utilizado por el acosador se basa en la comunicación paradójica. Para seguir adelante con nuestro planteamiento es necesario hacer una pequeña inmersión en los conceptos teóricos de la teoría de la comunicación humana; por eso es esencial detenernos un poco y analizar los dos conceptos: “comunicación” y “paradoja”. Definimos la paradoja como una contradicción; así, 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. En un proceso de acoso psicológico la paradoja surge tanto

en el lenguaje como en 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. Podemos afirmar que el silencio es utilizado como una agresión, una manera de demostrar que la víctima no es reconocida como ser humano; se trata de un gran desprecio.

Existen unas claves para la detección del acosador a través del lenguaje utilizado por el mismo. A partir de ahora nos vamos a centrar en la paradoja del lenguaje verbal. En este artículo 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.

La contradicción

En el discurso del acosador hay una contradicción que no aparece en el de la víctima. La contradicción incluye falsedades y errores. El emisor la utiliza intencionalmente a través de una falacia incluida en el argumento y de un error oculto en el razonamiento. Hemos de saber desmontar el argumento por el que se justifica el hostigamiento de la víctima, ya que es una invención, y hemos de contrastar el razonamiento argüido dado que se basa en un error que se quiere ocultar.

Podemos afirmar que la contradicción se manifiesta por las definiciones paradójicas. Las definiciones paradójicas (o antinomias semánticas) surgen de las incongruencias ocultas en la estructura del pensamiento y del lenguaje. Así, los mensajes paradójicos son afirmaciones que se contradicen. El emisor utiliza la contradicción intencionalmente, por lo que es necesario detectarla para evidenciarla. Hemos de llegar a desmontar el argumento falso y evidenciar la equivocación en el razonamiento del manipulador. Ahora vamos a centrarnos en ello.

Las falacias

Las falacias son las mentiras que sustentan el argumento del acosador para justificar su hostigamiento. Estas falsedades en el argumento son utilizadas para buscar el apoyo del entorno y dar credibilidad a su actuación contra la víctima. Hay que ir desengranando uno a uno los componentes del argumento a fin de encontrar las pruebas que harán evidente la mentira que el acosador pretende hacer pasar como una certeza. Es importante constatar que en toda falacia hay incluida una insinuación y un malentendido al mismo tiempo, por ello hay que estar alerta y detectar la insinuación y el malentendido en el discurso de todo manipulador. Algunos ejemplos de falacias son: se hacen preguntas capciosas, bajo un manto de honestidad, que en realidad son preguntas-trampas hechas con mala intención para que la víctima quede en evidencia; se inventan bulos sobre la víctima que llegan a generar situaciones insostenibles.

Los errores

La contradicción también incluye los errores en las acusaciones dado que el razonamiento que hace el acosador para atacar a la víctima contiene errores ocultos. Hay que hacer comprobaciones constantes para ir verificando uno a uno los razonamientos esgrimidos por el acosador y de esta manera encontraremos los errores que sustentan su “razón”. Algunos ejemplos de errores son: se incluyen igualaciones falsas, se cuestiona la libertad de los otros, incluso aparecen en el discurso del acosador expresiones que parecen respetar las posiciones de los demás pero que en realidad las inutilizan.

La incongruencia

Además de contradicciones en el discurso del manipulador hay muchas incongruencias. La lógica desconcertante del acosador provoca, su propia definición lo dice, desconcierto en el receptor y con ello el manipulador consigue uno de sus objetivos: el bloqueo de la acción del oyente. Hay una perversión del lenguaje y el receptor acaba atribuyendo la actitud de ataque a quien es atacado sin compasión. En conclusión:

existe una disonancia entre lo percibido y lo verbalizado, y además encontramos una lógica desconcertante o una ausencia de lógica en las razones del hostigamiento, es decir, aparece la incongruencia. Un observador del acoso la notará extrañándose de las razones que puedan sustentar tanta inquina. Es difícil entender el deseo y persistencia en querer destruir a otro ser humano, hasta el punto de llegar a gastar elevadas sumas de dinero en pleitos cuando una solución pactada hubiera sido económicamente mucho más beneficiosa para las arcas de la empresa.

EJEMPLOS

Vamos a analizar algunos ejemplos concretos de expresiones utilizadas por acosadores que han pretendido manipular el entorno para convertirlo en su aliado, y al mismo tiempo han designado a una víctima a la que hostigar con el beneplácito de los demás. Por tanto, para determinar que estamos frente a un acosador, en su mensaje deben darse los dos elementos en el mismo periodo: la existencia de una víctima a la que hostigar y un entorno al que seducir.

Sobre la detección de la contradicción

Ejemplo práctico 1

Repito que aplaudo cualquier iniciativa

Verbaliza que aplaude pero su actuación es de queja constante. La contradicción entre lo que se dice y lo que el receptor oye no puede ser verbalizada. Con una visión ácida o cínica se puede llegar a pensar que se trata de una forma original de aplaudir iniciativas, a saber: el ejercicio del boicoteo constante.

Ejemplo práctico 2

Por eso teníamos la sensación de que lo que creáramos pertenecería a todos. Eso nos propusimos y eso fue lo que conseguimos. Transparencia y trabajo conjunto
La manipulación perversa del lenguaje hace difícil percibir la contradicción entre “pertenecería a todos” con “eso nos propusimos”.

Evidentemente quien consiguió que fuera de “todos” fueron “sólo” ellos (los organizadores). Por tanto, el mérito por conseguir “transparencia y trabajo conjunto” (uso de palabras talismán) les corresponde exclusivamente.

Sobre la detección de las falacias

Es importante constatar que toda falacia incluye una insinuación y un malentendido al mismo tiempo. Vamos a hacerlos evidentes.

Ejemplo práctico 3

Te ruego que por operatividad y por no faltar a la verdad

Esa llamada a la operatividad quiere dar a entender que el otro es poco eficaz, por lo que hay un malentendido en el concepto “operatividad”. Con la expresión “por no faltar a la verdad” se dice que el otro miente, sin dar pruebas de ello. Y además, al no decir en “qué” se falta a la verdad, crea indefensión. La insinuación es que el “otro” miente y el malentendido se engloba en la confusión del término talismán “operatividad”.

Ejemplo práctico 4

Lo que más nos unió es que no hubo nadie que llevara nada marcado, nada preconcebido, nada dictado

El malentendido se sostiene en el falso dilema: “unión-no preparación”. Hay que aclarar ese malentendido, ya que se puede fomentar la unión incluso llevando preparadas las reuniones y los proyectos; es más, probablemente ayude más a la unión el que los temas hayan sido preparados con anterioridad. En cierta forma, en el discurso se explicita que no se va a permitir que nadie lleve nada preparado ni que otros tengan iniciativas aparte del emisor. Existe un elemento encubierto de mala fe, la insinuación, que da a entender que quien se comporte así, es decir, llevando preparada la reunión, se le atribuirán intereses ocultos. Esta frase, además de contener un malentendido y una insinuación, es un alarde de ineptitud por valorar la desorganización y desacreditar la eficacia.

Sobre la detección del error

Hay que buscar las equivocaciones intencionadas en el razonamiento.

Ejemplo práctico 5

Somos bastante maduros para discutir cualquier tema y no quiero que ninguno de mis compañeros se quede al margen de algo que nos afecta a todos

El razonamiento erróneo se concreta en que se autoinviste de una representación que nadie le ha pedido. Es una representación falaz que además impide a todos los “representados” tomar la palabra por sí mismos. El acosador los ha colocado en una situación de inferioridad, dado que no son válidos para representarse a sí mismos. Podemos comprobar que los ha invalidado de autorepresentarse ya que para hacerse oír habrían de enfrentarse al acosador tanto para discrepar del contenido de su discurso, si ello fuera el caso, como por el sencillo hecho de opinar, aunque fuera para darle la razón al acosador, pues esto pondría en evidencia que nadie le pidió que hiciera de portavoz.

Sobre la detección de la incongruencia

La alteración del proceso lógico:

Ejemplo práctico 6

No comencemos un camino de unión con una sensación de torpedeo de iniciativas de otros compañeros

Esta frase es una joya de cómo, hábilmente, se acusa a la víctima de hacer lo que en realidad se está haciendo con ella. Pues las quejas a su proyecto son constantes, desde la idoneidad de los plazos hasta la justificación propia del proyecto. Se está pervirtiendo el lenguaje. El receptor acaba atribuyendo la actitud de torpedeo a quien es torpedeado.

CONCLUSIÓN

Este artículo tiene la pretensión de ayudar en discernir al instigador de un acoso, sabemos que a menudo en el *mobbing* lo primero que 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 él 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.

Pertenecemos al grupo de estudiosos del tema que opina que el *mobbing* no busca el daño por el daño, sino busca que este daño genere un resultado. Hemos podido constatar que el acosador usa el lenguaje para manipular y así conseguir sus fines. El resultado del análisis sobre el tipo de comunicación que éste utiliza nos permite afirmar que la manipulación del lenguaje se concreta en el uso de la incongruencia y de la contradicción, y estos dos elementos estarán siempre presentes en todo discurso manipulador. Concluimos que para romper el hechizo del manipulador hemos de buscar en su discurso:

1. Primero: la falta de lógica o la lógica desconcertante, es decir la incongruencia.
2. Segundo: la contradicción, a través de:
 - a) Las falacias, es decir, los argumentos falsos, que incluyen insinuaciones 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 las da 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 ésta permitirá diferenciar al acosador de la víctima y también será útil para distinguir entre el instigador del acoso y sus simpatizantes. Considero 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. Éstas, 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 contaminados con la finalidad de ayudar al acosador a desembarazarse 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, y además afirmamos que el beneficio que éste adquirirá con el descrédito de la víctima no lo hubiera podido conseguir sin la utilización del hostigamiento. Es, precisamente, la adquisición fraudulenta, por parte del acosador, de este fin último (a través del hostigamiento) la que determinará si el *mobbing* ha sido o no beneficioso para el acosador.

Una resolución positiva del *mobbing* dentro de la organización habrá de prever 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 se instaure el acoso como una forma de operar habitual en el seno de la empresa llegando a convertir a toda la organización en un contexto tóxico, o sea, caldo de cultivo de otros futuros acosos.

Agradecimientos

Agradecemos sinceramente al Servicio Europeo de Información sobre el *Mobbing*-SEDISEM por su constante apoyo a esta investigación.

REFERENCIAS

WATZLAWICK, BAVELAS JACKSON

1997 *Teoría de la comunicación humana*, Barcelona, Herder.

MARIE-FRANCE HIRIGOYEN

1999 *El acoso moral*, Barcelona, Paidós.

ESCUADERO Y POYATOS

2005 *Mobbing: análisis multidisciplinar y estrategia legal*, Barcelona, Bosch.

IÑAKI PIÑUEL ZABALA

2003 *Mobbing. Manual de autoayuda*, Madrid, Aguilar.

PARÉS SOLIVA, MARINA

2005 *Palabras talismán y eslogans en el acoso mediático*, publicado “Simulacros, imaginarios y representaciones”, pp. 180. ISBN 980-232-929-0 del VI Congreso Latinoamericano de Semiótica, Universidad del Zulia-Maracaibo (Venezuela), octubre 2005.

2007 Una versión de este mismo texto, con algunas variaciones, fue publicada como el capítulo “El lenguaje en el *mobbing*”, en *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*, Florencia Peña, Patricia Ravelo y Sergio G. Sánchez (coordinadores), Ediciones Eón y UAM-Azcapotzalco, México y SEDISEM, Barcelona, pp. 81-97.

Referencias on line:

PARÉS SOLIVA, MARINA

Monográfico: Estudio comparativo entre la teoría de la comunicación humana y el *mobbing* (2002), publicado en “*La comunicación paradójica*” (on line) (ref.: 12-12-2002), disponible en la web Acoso moral [http://www.acosomoral.org/pdf/Estudio Comparativo.PDF](http://www.acosomoral.org/pdf/Estudio%20Comparativo.PDF)

La comunicación en el *mobbing*, publicado en *La comunicación en el mobbing* (on line) (ref. 30-10-05), disponible en el sitio Acoso Moral <http://www.acosomoral.org/pdf/ResumAviles.PDF>

Palabras talismán y eslogans en el acoso mediático, publicado en *Mobbing y medios de comunicación* (on line) (ref. 30-10-05), Disponible en el sitio Acoso moral <http://www.acosomoral.org/Maracaibo.htm>>©marina pares2005

