DOI: 10.24275/uam/azc/dcsh/fh/2023v34n65/Sanchez

Graciela Sánchez Guevara*

El acoso laboral: su repercusión en las emociones

Mobbing: Its Impact on Emotions

Resumen

Con base en las políticas subjetivas, en este trabajo se propone analizar el espacio-tiempo académico-administrativo como cronotopos (Bajtin, 1989, Alejos, 2017) violento, donde diversos tipos de sujetos agresores, testigos mudos y testigos activos (Fuentes, 2014) ejercen violencia semiótico-discursiva hacia un sujeto objetivo o blanco a fin de destruirlo. Tanto en las acciones y en las emociones de los sujetos agresores como en la de los sujetos-objetivo producen una doble pathemización (Charaudeau, en Hadiar, 2006).

Palabras clave: violencia, pathemización, semiosfera, violencia académica

Abstract

On the basis of subjective politics, this paper seeks to analyze the academic and administrative space-time as a Chronotope (Bajtin, 1989, Alejos, 2017), where various types various types of offenders, silent and active witnesses (Fuentes, 2014) exert semiotic-discursive violence on a subject or target in order to destroy it. Both the actions and emotions of the attackers and the "target subjects" produce a double pathemization (Charaudeau in Hadiar, 2006).

Key words: Violence, Pathemization, Semiosphere, Academic Violence

Fuentes Humanísticas > Año 34 > Número 65 > II Semestre > julio-diciembre 2022 > pp. 143-164.
Fecha de recepción 02/05/2022 > Fecha de aceptación 19/10/2022
graciela.sanchez@uacm.edu.mx

* Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

La violencia es el último refugio del incompetente

Isaac Asimov (1942)

Introducción

En esta comunicación abordamos tres grandes áreas cognitivas en torno a un estudio de caso sobre *mobbing*: 1) acoso laboral considerado como violencia psicológica, cultural o simbólica; 2) emociones y 3) semiótica. Con este último campo del conocimiento en el que se estudia la producción del sentido de los fenómenos socioculturales se articulan las áreas cognitivas 1 (acoso laboral) y 2 (emociones), para dar sentido al acoso laboral en su complejidad. La violencia es un tema que se ha trabajado en diversos campos del saber principalmente por la psicología, la antropología, la sociología, la política, el análisis del discurso y la semiótica.

El objetivo específico de este trabajo es proponer un modelo semiótico-discursivo que develе las estrategias de violencia de diferentes tipos de acosadores: los visibles y los no visibles, así como las emociones y sus efectos negativos en la salud en mujeres que padecieron acoso laboral en instituciones de educación superior pública o privada.

Las investigaciones que han trabajado el tema del acoso laboral como violencia psicológica la han denominado *mobbing* (Leymann, 1996). Al respecto hay una vasta producción que explicamos más adelante, así como el tema de las emociones (Charaudeau, 2011) vinculadas al acoso laboral, todo lo cual puede constituir una semiosfera (Lotman, 1996) de las emociones negativas producto del hostigamiento que sufrieron las mujeres en un clima laboral específico.

La violencia habrá que analizarla con cuidado y a fondo (Najmanovich, 2017), al respecto surgen las siguientes preguntas: ¿Qué es lo que causa la violencia? ¿Qué diferencia existe entre la violencia y la agresión? ¿Cuántos tipos de violencia hay? ¿Cuántos tipos de sujetos perpetradores existen? ¿Por qué los sujetos ejecutan consciente o inconscientemente la violencia o la agresión? ¿Por qué los sujetos aceptan consciente o inconscientemente ser violentados? ¿Qué tanto los sujetos se asumen víctimas y victimarios a la vez? Estas son algunas de las preguntas que nos hacemos; sin embargo, no soslayamos que existan más interrogantes. No pretendemos responder a todas, pero son las que surgen a partir de la investigación de campo.

El propósito de este trabajo solo es centrarse en aquellas que son específicas en una organización educativa cuyos efectos negativos emergen en las emociones y en la salud del sujeto, el cual ha sido considerado por parte de quienesejercen la violencia, como el punto de llegada del *mobbing*.

En el primer apartado de esta comunicación hacemos un resumen de las políticas subjetivas de una informante que padeció *mobbing en una institución de educación superior pública.* En dicho texto se puede observar cómo ella toma conciencia del tipo de violencia que recibió y el tipo de acciones de sus perpetradores (Fuentes, 2014). A través del tiempo la informante desarrolló la capacidad de reconocimiento de su propio estatus, así como el de los sujetos que provocaron

el conflicto. Se categorizan las acciones tanto del sujeto del *mobbing* como de aquellos que lo ejecutan. Enseguida se trabaja con el concepto de acoso laboral y con la tipología de los sujetos que están dentro del proceso de hostigamiento, es decir: el hostigado y el hostigador. También se clasifican las acciones de ambos tipos de sujetos que están inmersos en el proceso de violencia laboral. En el tercer apartado se aborda la teoría de las emociones: sus manifestaciones semiótico-discursivas. De igual manera los espacios categorizados como cronotopos que representan violencia simbólica, en tanto que para el sujeto de hostigamiento significa un espacio detestable no por el espacio en sí mismo, sino por el recuerdo de lo que la informante vivió ahí como violencia simbólica (Bourdieu, 2007) más extrema, con ello se resemantiza el espacio-tiempo. El cuarto apartado está dedicado al análisis de las acciones tanto de los perpetradores como de los sujetos de *mobbing* en relación con la emergencia y producción del sentido de las emociones, así como la vinculación del *ethos* y del *pathos* (Aristóteles, Charaudeau, 2011) categorías que juegan un importante papel en el conflicto. Finalizamos este texto con la propuesta de un modelo analítico denominado "Modelo Semiótico-discursivo de las emociones ante el acoso laboral", que devela las estrategias de los perpetradores y la violencia infligida.

Políticas subjetivas

En seguida se muestra un fragmento del testimonio de una de las mujeres que fueron separadas de sus puestos de confianza en la Rectoría General de una universidad pública en la Ciudad de México, en abril de 2001. El propósito de incluir este texto es debido a que en el discurso se puede observar la emergencia de las emociones tanto positivas como negativas del sujeto. El discurso fue grabado y tal cual fue transcrito. Tres de las mujeres que fueron despedidas en ese tiempo tienen las mismas características: maduras entre 45 y 50 años, brillantes en el desempeño de sus labores, creativas, ejecutivas, honestas y puntuales en el amplio sentido del término. Para destacar el testimonio del resto del documento, se ha colocado en cursivas.

> *El 15 de enero de 1996 me iniciaba como jefa de un departamento en la Rectoría General de la una institución de educación superior pública. Había sido nombrada Jefa del Departamento de Desarrollo Académico de lo que fue Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional. Esta nueva situación me generaba una serie de emociones positivas como la alegría, me ponía en un estado de ánimo óptimo. Por lo tanto generaba muchas ideas. Lo primero que había que hacer era relacionarme con el personal de "confianza" y con el personal sindicalizado, con el tiempo me di cuenta de que ninguno de los dos personales era de fiar. Durante dos años tuve todo el apoyo de mis jefes inmediatos y superior. Con esa confianza desempeñe mi trabajo con gusto, entusiasmo y alegría. Llegado el tiempo de terminación del rectorado, y la asunción al máximo cargo de esa casa de estudios, con el nuevo rector y el nuevo jefe inmediato todo comenzó a cambiar. El jefe inmediato siempre lo*

percibí como un ser pusilánime, sombrío, anodino, perverso, fútil.

El acoso laboral comenzó a los cuatro meses de su llegada [del nuevo jefe inmediato] a ocupar un puesto [por él] que tenía toda la incapacidad de desarrollar, por su nula personalidad y falta absoluta de liderazgo, simulaba ser una persona culta solo por colocar en la mesa de centro de su oficina libros de arte abiertos como si estuviera apreciando el contenido. Era tan tonto que marcaba mi extensión telefónica siempre a la misma hora y colgaba, como si yo no me diera cuenta, pues éramos los únicos que apenas habíamos llegado a la oficina. El cambio se comenzó a dar paulatinamente, primero me mandaba mucho trabajo y después tres documentos sin importancia. A este sujeto siempre se le ocurría dejarme un trabajo laborioso para que fuera yo saliendo de la oficina entre 10 y 11 de la noche. Decía que me apoyaba y luego me quitaba el apoyo. El maltrato fue paulatino y en crescendo durante cuatro años lo soporté, ¿por qué?, ni yo misma lo comprendo. Quizá el acoso laboral fue tan sutil que no me fui dando cuenta de que mi cuerpo comenzaba a cambiar. Al iniciar mi encargo en 1996, pesaba 45 kilos con un metro 60 de estatura y talla 5 o 7. En agosto de 2000 mi peso era de 70 kilos con una talla de 11. Cada día que pasaba las crisis asmáticas eran insoportables, generé una hernia hiatal tan enorme que por ahí se salía mi estómago y ello me provocaba las crisis asmáticas; de dos a tres veces por semana ingresaba al hospital. Mi estado de salud era fatal. Experimenté en mi cuerpo y en mi sentir un profundo miedo, pensaba que por mi edad no podría encontrar trabajo en otra institución educativa. Esos días para mí fueron sombríos, indescriptibles, simplemente no veía la luz que me llevara a un camino con salida. El mes de abril del año 2001, inició el golpeteo: el pusilánime jefecillo corrió a 5 mujeres, tres éramos jefas de departamento y dos eran auxiliares, a una de ellas la corrieron porque era amiga mía (Informante femenina, 55 años).

El acoso laboral, tipología de los sujetos y sus acciones

"Una golondrina no hace verano" reza el refrán popular mexicano; sin embargo, una golondrina puede resonar en las demás. En este sentido, al exponer un solo caso de hostigamiento laboral no significa que en la misma organización o en otras no ocurra algo similar. El hecho de visibilizar discursivamente el acoso laboral antes de teorizar permite al lector identificarse como sujeto de *mobbing*, como hostigador o como testigo del acoso laboral. De ahí la importancia de este tipo de estudios.

El hostigamiento o acoso laboral, psicológico o moral ha sido definido por Leymann (1990) como *mobbing*. Para que exista acoso laboral en una organización se requiere de una persona o de un grupo de personas que hostiguen a otra, la cual deberá reunir ciertas características como: ser competente, brillante, ejecutiva, que realice su trabajo en tiempo y forma, mostrar creatividad, destacarse por una serie de atributos que el hostigador no posee. Este poco a poco realiza pequeñas acciones negativas sobre el sujeto de *mobbing* de manera que no se percate de lo que acontece a su alrededor. Una característica fundamental de este

tipo de acciones violentas es que sea cotidiano y dure al menos seis meses, a fin de que el sujeto esté completamente destruido psicológicamente. La finalidad del perpetrador es que la víctima renuncie por su propia voluntad, en caso de no ser así, tendría que ser despedida. La víctima de acoso habrá perdido confianza en sí misma, quedando incapacitada psicológicamente para conseguir otro empleo con el resultado de desarrollar una serie de enfermedades psicosomáticas.

Brodsky (1976) fue el primero en identificar el acoso laboral y realizó estudios sobre la ardua vida laboral y el estrés de los trabajadores en Suecia. Pero fue hasta la década de los 80 cuando Heinz Leymann (1990) se dedicó a estudiar a fondo el hostigamiento laboral, que denominó *mobbing,*[1] y en 1990 publica los primeros resultados de sus investigaciones en el artículo titulado *Mobbing and Psychological Terror at Workplaces.* En palabras de Leymann el *mobbing* es:

> Psychical terror or mobbing in working life means hostile and unethical communication which is directed in a systematic way by one or a number of persons mainly toward one individual. There are also cases where such mobbing is mutual until one of the participants becomes the underdog. These actions take place often (almost every day) and over a long period (at least for six months) and, because of this frequency and duration, result in considerable psychic, psychosomatic and social misery. This definition eliminates temporary conflicts and focuses on the transition zone where the psychosocial situation starts to result in psychiatric and/or psychosomatic pathological states. (Leymann, 1990:3)[2]

Otros autores que han trabajado el tema han sido: en Francia, Marie France Hirigoyen (1991) estudia la relación con el acoso moral en los ámbitos familiar y organizacional: Escuela, empresas, hospitales, instituciones públicas y privadas. En España, Iñaqui Piñuel (2001) y González de Rivera (2000) examinan la causa-efecto del maltrato psicológico en las organizaciones. En México, Florencia Peña Saint-Martin (2012) centra su trabajo sobre el *mobbing* bajo la perspectiva antropológica y de la antropología física como un proceso complejo que articula cuatro dimensiones: a) como una nueva forma de violencia en las sociedades complejas; b) como una subcultura que se desarrolla en algunas organizaciones; c) impacto diferencial en la salud de individuos específicos y d) caracterizar al

[1] "El término inglés *mobbing* está tomado de la etología, Konrad Lorenz lo utilizó por primera vez para referirse al ataque de un grupo de animales pequeños gregarios que acosaban a un animal solitario de mayor tamaño" (Lorenz, 1991 en Trujillo Flores 2007).

[2] El terror psíquico o *mobbing* en la vida laboral significa comunicación hostil y nula ética. El *mobbing* está dirigido de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo. También hay casos en los que dicho *mobbing* es mutuo hasta que uno de los participantes se convierte en el desvalido. Estas acciones ocurren con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (al menos durante seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, resultan en una miseria psíquica, psicosomática y social considerable. Esta definición elimina los conflictos temporales y se centra en la zona de transición donde la situación psicosocial empieza a desembocar en estados patológicos psiquiátricos y/o psicosomáticos. (Leymann, 1990, p. 3).

o a los grupos acosadores y sus redes, relaciones y estrategias de operación específicas, a través de trabajo etnográfico. Rocío Fuentes Valdivieso (2011) en su libro titulado *Mobbing y fibromialgia* examina el impacto de la violencia laboral y cómo se traduce en la enfermedad. Luis Montaño Hirose (2007) se ha dedicado a analizar a fondo el *mobbing* y el *bulling*, violencia psicológica, hostigamiento fundamentalmente en las organizaciones mexicanas.

Para comprender y explicar el acoso laboral en las organizaciones académico-administrativas que se ejerce en cualesquiera de las Instituciones de Educación Superior como espacios socioculturales, el punto de partida es la hipótesis: de que la violencia cultural-simbólica (Galtung, 1989; Bourdieu, 2000) es producto de la reproducción de la estructura de clases, de las luchas simbólicas de poder, y de las luchas asimétricas entre los géneros que operan, de manera sutil y silenciosamente en y entre los sujetos/agentes[3] (Bourdieu, 2000; Sánchez, 2015), quienes, por un lado, ocupan puestos de alto mando directivos y, por el otro, no comprenden el campo multicultural de los perfiles del personal: mujeres y varones de mandos medios y de base. Se trata de una violencia simbólica interiorizada como *habitus* (Bourdieu, 2000) y puede responder en términos de lo que Hanna Arendt (2005) describe como la "banalidad del mal", en el sentido de que los jefes justifican que actúan no por su propia voluntad sino por obediencia a órdenes superiores. Tam-bién existe la posibilidad de que algunos sujetos subalternos deseosos del poder puedan ejercer violencia subrepticia indirectamente, de ahí que construyan alianzas con otros sujetos de la misma organización para obtener lo deseado, en otras palabras separar del cargo al sujeto del *mobbing*.

Tipología de los sujetos: los acosadores

En el estudio de caso identificamos dos tipos de sujetos: a) hostigador[4] con las siguientes características psicológicas: se trata de un líder impuesto por el rector general en turno. Ocupaba una posición de poder-dominación, era un joven adulto de aproximadamente de 40 años, inexperto, se mostró como una persona insegura pues necesitaba subir 10 pisos para llegar a su oficina y evitar subir por el elevador para que no lo viera la gente que trabaja en las oficinas de la Rectoría General. Así es como Piñuel (2001) describe al jefe psicópata en su libro titulado *Mi jefe es un psicópata. Por qué la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder*. Este tipo de jefes investiga las vidas de sus colaboradores y conoce los puntos débiles de las personas que trabajan a su alrededor, sobre todo de quienes ocupan

[3] Proponemos la categoría analítica compleja de sujeto/agente a partir de un estudio que se realizó en la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, el cual definimos como "[...] la parte constituyente de un todo cultural que emana del pensamiento religioso y del Estado, luego, en su parte está contenido el todo además de ser elemento constitutivo de ese proceso impuesto que se produce y reproduce a sí mismo en la violencia estructural-procesual, directa y cultural." (Sánchez Guevara, 2015, p. 36).

[4] También categorizado como: victimario, perpetrador, acosador.

los mandos medios. El líder impuesto del que hablamos, en su posición de poder-dominación, la información adicional de los colaboradores son las armas que le permiten eliminar a la víctima.

Tipología de los sujetos: los acosados

Las tres mujeres que fueron despedidas después de un largo proceso de *mobbing*, se distinguían por ser expertas en el desarrollo de su trabajo, por ser brillantes, ejecutivas, independientes, autónomas, alegres, creativas, con iniciativa para hacer crecer tanto los departamentos académico-administrativos a su cargo, como a la universidad en su conjunto, además de tener un alto sentido de responsabilidad. En el siguiente cuadro se resumen las fortalezas y debilidades de los sujetos de acoso laboral. (Veáse figura 1)

Figura 1. Tipologías de las víctimas de acoso laboral

González de Rivera (2000)	Piñuel y Zabala (2001, p. 58)	Hirigoyen (1999, pp. 63-69)
Los envidiables. Personas brillantes y atractivas.	Elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de la justicia.	Persona con escrúpulos que tiene tendencia natural a culparse.
Los vulnerables. Individuos con alguna peculiaridad o defecto.	Autónomas, independientes y con iniciativa.	Persona transparente.
Los amenazantes. Individuos activos.	Altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional.	Persona vital.
	Populares, líderes informales entre sus compañeros o con carisma de líderes de grupo.	
	Con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo.	
	Con elevada empatía, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.	
	Con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas.	

Fuente: Trujillo Flores, Mara Maricela, 2007, p. 7, elaborado con base en la información de los autores citados.

Tipología de las acciones de los acosadores

En el caso de estudio, el perpetrador o acosador laboral realiza las siguientes acciones: por un lado, argumenta verbalmente "yo te apoyo" y, por el otro lado, utiliza un argumento de hecho (Haidar, 2006) quitando trabajo a su colaboradora. El director de la Dirección de Planeación, el perpetrador, solicita al sujeto acosado excesivo trabajo justo a la hora de salida, también solicita trabajo insulso, el cual el acosador ya tiene resuelto. El acosador vigila al sujeto de *mobbing* en todas sus acciones, le llama por teléfono y cuelga, creyendo que la colaboradora no se dará cuenta. Para abundar más sobre las acciones hostiles de los acosadores hacia las víctimas elegidas, se han clasificado conforme a cinco aspectos: a) actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese, b) aislamiento de la víctima, c) descrédito de la víctima frente a sus compañeros, d) desacreditar el trabajo de la víctima, e) comprometer la salud de la víctima, véase el artículo titulado "El *mobbing* y su impacto en la salud" de Florencia Peña Saint Martin y Sergio G. Sánchez Díaz (2007). Por último, ilustramos con el trabajo de Martos (2005) la relación victimarios-víctimas en el *mobbing*. (Veáse figura 2)

En la figura 3 se puede observar el organigrama de una organización académico-administrativa universitaria. Con la letra "A" se identifica a la persona que funge como director de una Dirección Académica de una universidad pública, cuya estructura es compleja, pues puede tener varios jefes de departamento que realizan diferentes actividades, por ejemplo, Desarrollo Académico, Convenios y Contratos; y Movilidad académica (docente y estudiantil). Este sujeto acosador ejerce su poder sobre el sujeto de *mobbing,* identificado con la letra "B", quien ostenta el cargo de jefe de departamento. Uno de los jefes de área colocado en la letra "C" es subalterno de "B", y ejerce poder subrepticio sobre "B" a través de una compleja red que organiza con el cuerpo de secretarias identificadas con la letra "D" y de una de las je-

Figura 2. Relación "víctima-verdugos" en el mobbing

• Acoso descendente o vertical. El acosador se halla en una posición de poder superior a la de su víctima, ya se trate de poder social, económico, laboral, jerárquico, etcétera.
• Acoso ascendente o de abajo hacia arriba. Los acosadores se unen contra alguien que tiene una posición superior.
• Acoso horizontal. El acosador se halla en la misma posición de poder de su víctima y se trata de un acoso entre iguales. Es una situación en la que el acosador se vale de su fuerza física o "moral" para hostigar a otra persona de su mismo nivel jerárquico o social, con la aquiescencia (consentimiento) del entorno.
• Acoso mixto. Cuando varias de estas situaciones se encuentran presentes a la vez en un acto de acoso.

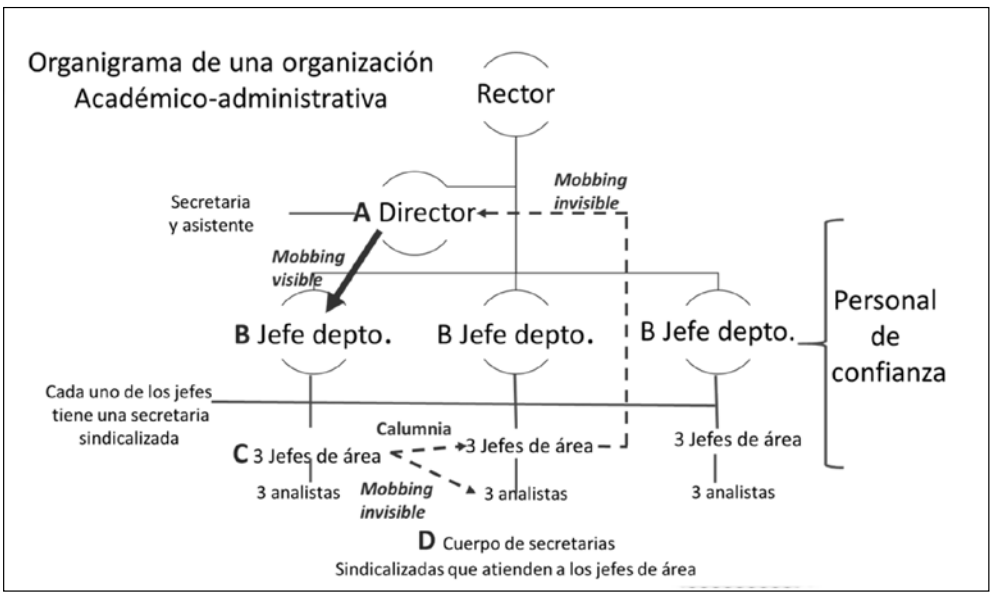
Fuente: Martos 2005, en Peña, 2007, p. 830.

fas de área colocada con la letra "C" perteneciente a otro departamento, quien es la emisora de los mensajes a "A". Los mensajes son las calumnias creadas por "C" puestas en boca de "B".

El poder se ejerce en doble dirección de arriba hacia abajo, es decir de "A" a "B" y de "C" a "B", siendo "B" el sujeto de *mobbing*. El acosador invisible, en este caso "C" casi siempre se caracteriza por ser amable, simpático, agradable, busca conocer qué es lo que les agrada a las personas a las que va a utilizar para lograr su objetivo: en este caso el despido de "B". Este sujeto acosador invisible realiza acciones significativas para sus "amigas" a quienes regala flores, invita a comer, las lleva a su casa, es seductor y por ello identifican a "C" como un "verdadero amigo" al que hay que proteger ante cualquier injuria que se le perpetre.

Una organización se caracteriza por dividir las tareas entre el trabajador (hacer) y el directivo (planear). La preocupación sobre las emociones y sentimientos en las organizaciones daría lugar al movimiento de Relaciones Humanas como respuesta al rechazo de los sentimientos de los trabajadores por la administración científica de Taylor en 1911, cuyos principios básicos son:

Figura 3. Organigrama de una organización académico-administrativa: cronotopos de acoso laboral



Elaboración Sánchez Guevara, con información de la informante. Organigrama de la extinta Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional de una IES pública.

1. Dividir las tareas entre el trabajador (hacer) y el directivo (planear).
2. Utilizar métodos "científicos"
3. Seleccionar al personal más adecuado.
4. Entrenar al trabajador.
5. Controlar el rendimiento de los trabajadores mediante sistemas especiales de incentivos.

De estos principios, el sujeto colocado en A solo pudo –hasta cierto momento– realizar el control del rendimiento de los colaboradores, sujetos colocados en B. Estos poseen mayor preparación académica y administrativa que el sujeto A, lo cual lo pone en desventaja pues se trata de un hombre joven, inexperto, con desconocimiento del clima laboral –el cual era armónico antes de su llegada–. Su ventaja es ser director y en esa posición de poder y dominación mueve –con base en acciones acosadoras sutiles– las piezas humanas a su antojo. Este aspecto junto con la envidia de uno de los sujetos colocado en C hacia el sujeto colocado en B, se construye un binomio en el que se ejecuta lo que Leymann denomina *Mobbing* y el terror psicológico en los lugares de trabajo. En el siguiente apartado desarrollamos la semiótica de las emociones ante el acoso laboral con base en la teoría de Iuri Lotman (1996) acerca de la Semiótica de la Cultura, a fin de identificar los cronotopos, sujetos acosadores y acosados que conforman una semiosfera de hostigamiento laboral.

Las emociones: sus manifestaciones semiótico-discursivas

En los estudios sobre el *mobbing* y en los estudios organizacionales, la investigación sobre las emociones y sentimientos no ha sido tan vasta como las que se han hecho en los campos de la psicología, la sociología o la antropología y cuando se han hecho, solo se ha referido a empresas, pero no específicamente a la semiótica de las emociones del personal que labora en empresas, instituciones públicas y privadas como escuelas, hospitales, así como también organizaciones independientes.

Los estudios sobre el *mobbing* deben interesarse tanto en la semiótica como en el discurso de las emociones, y la semiótica también debe interesarse en las emociones por tres motivos a decir de Lampis:

a) las emociones se definen mediante un dominio operacional de significado, un dominio cognoscitivo en un contexto situacional y experiencial específico tanto individual como social y cultural;
b) las emociones pueden modelizarse culturalmente y modifican e influyen en los procesos fisiológicos y bioquímicos que desencadenan y regulan el estado emocional de los sujetos. Esto da cuenta de la plasticidad neuronal porque:

> [...] en su caso los procesos de interacción, de acoplamiento, de aprendizaje y de habituación desencadenan determinadas variaciones en los patrones dinámicos de actividad cerebral implicados

en el estado emocional dado" (Lampis, 2008-2009, p. 10-21);

c) las emociones afectan directamente los procesos de sentido y condicionan la producción del sentido o semiosis. Por su parte, Charaudeau (2011) sostiene que las emociones no conciernen solamente la pulsión, lo irracional y lo incontrolable, sino que también tienen un carácter social.

En relación con el estudio sociológico de las emociones, la producción del sentido coincide con la semiótica. Un estudio realizado por Eduardo Bericat (2012) arroja varias definiciones y una tipología de emociones, con lo que no está de acuerdo Antonio Damasio (2006), sin embargo, acepta que es necesario hacerla. La emoción da cuenta del estado afectivo de la persona, sea este positivo o negativo. De ahí que se le clasifique en emociones primarias que son respuestas universales fisiológicas, biológica y neurológicamente innatas. Se distinguen dos tipos de emociones, las primarias y las secundarias.

Emociones primarias:

son un conjunto de respuestas químicas y neuronales desencadenadas automáticamente por el sistema nervioso en presencia de estímulos específicos y que producen modificaciones en el estado del cuerpo y de los propios circuitos neuronales (Lampis, 2008-2009), por ejemplo: el miedo, la ira, la depresión o la satisfacción (Kemper, 1987, en Bericat, 2012); la satisfacción-felicidad, la aversión-miedo, la aserción-ira, la decepción-tristeza y el sobresalto-sorpresa (Turner, 1999: 145, en Bericat, 2012).

Emociones secundarias:

resultan de una combinación de las primarias, están condicionadas social y culturalmente. La culpa, la vergüenza, el amor, el resentimiento, la decepción o la nostalgia.

Con base en el punto de vista de Montes (2016) para fundar una semiótica de las emociones propone dos premisas: a) la dimensión emocional puede ser un objeto de estudio en pleno derecho (y que como tal tiene mucho que aportarle a la reflexión semiótica y a los estudios sobre la discursividad social en general y, b) el único camino viable para abordar realmente lo emocional es considerándolo como efecto de sentido. Analizar lo pasional como efecto de sentido abrió la posibilidad de introducir en el debate la mirada de la semiótica peirceana (Fabbri, 2000, p. 70, en Montes, 2016). Por lo tanto, las emociones pueden pensarse como efectos de sentido manifiesto en lo corporal: biológico, fisiológico, físico y psicológico, y su producción del sentido.

Para Montes, las emociones son unos muy particulares efectos del sentido producidos por los signos, estos entendidos no como las unidades mínimas de sentido, sino como textos, una performance, una teatralidad del cuerpo (Damasio, 2006, p. 32), una música o una imagen, y por tener una dimensión significante, esa dimensión puede ser entendida como discursiva.

Cualquier campo cognitivo que estudie las emociones: la antropología, la psicología, la sociología coinciden con el de la semiótica: la emoción pasa por

la producción del sentido en virtud de que tienen un carácter social y cultural. En cierta medida la violencia psicológica opera tanto en el hostigador como en el hostigado, ya que el primero despliega una serie de acciones que conllevan emociones negativas, pues el solo hecho de pensar la forma y que hacer para perjudicar a la víctima, activa las sustancias químicas que pasan por el cerebro y por tanto modifica el cuerpo biológica y fisiológicamente; al respecto, Damasio (2006) se refiere a:

> [...] un anidamiento de lo simple dentro de lo complejo [...] la maquinaria del sistema inmune y de regulación metabólica está incorporada a la maquinaria de los comportamientos del dolor y del placer (2006, p. 41).

En la interacción laboral-social y cultural ya sea directa o indirecta, las emociones se activan en ambos polos: tanto en el del victimario como en el de la víctima y ambos de una u otra forma quedan afectados biológico-físico-psicológica-socioculturalmente, atendiendo a lo que dice Edgar Morin (2003) en cuanto que el sujeto es un ser bio-fisico-psiquico-social. Cuando la emoción emerge de un pensamiento negativo o positivo y se lleva a cabo en la acción, el cuerpo recibe estímulos neuronales que necesariamente afectan el estado del cuerpo y por supuesto la psique, con la emergencia de enfermedades psicosomáticas.

Las emociones son fenómenos complejos que están determinadas fundamentalmente por el desarrollo conjunto de una serie de cambios fisiológicos, de conductas (no instrumentales en muchas ocasiones) y de experiencias subjetivas y evaluativas (Fridja, 1986, en Lazarus, 1991). Lazarus (1991) identifica en su teoría cognitiva-motivacional-relacional algunos

Figura 4. Núcleos temáticos relacionados para cada emoción

Ira	Ofensa contra uno mismo o lo propio.
Ansiedad	Incertidumbre, amenaza.
Culpa	Por transgredir una norma moral.
Vergüenza	Por mostrar un defecto relacionado con ideales propios.
Tristeza	Pérdida irrevocable.
Celos	Resentimiento ante la amenaza o pérdida de un afecto o favor de otro que vaya a un tercero.
Asco	Rechazo hacia un objeto o idea desagradable.
Felicidad	Progreso razonable en la consecución de una meta.
Orgullo	Reacción como resultado de un logro propio vinculado al ego.

Fuente: Lazarus, R.S., 1991 y 2001.

de los *núcleos temáticos relacionados* para algunas de las emociones sobre las que existe un mayor acuerdo, como se puede observar en la Figura 4.

La expresión de las emociones requiere del uso de signos culturalmente compartidos por ejemplo: movimientos corporales, expresiones faciales, niveles cognitivos y matices del lenguaje, para así conseguir que sean comprendidos y tengan significado social. Sin embargo, en algunos casos de *mobbing*, tanto las acciones como el discurso pueden ser contradictorios, ejemplo de ello es cuando la informante señala: "mi jefe me decía que me apoyaba y luego me quitaba el apoyo... primero me mandaba mucho trabajo y después tres documentos sin importancia". Las acciones y el discurso necesariamente impactan en las emociones del afectado. En este sentido Lazarus (1991) propone cinco categorías de emociones:

- Emociones desagradables: miedo, envidia y celos.
- Emociones existenciales: ansiedad, vergüenza y culpa.
- Emociones derivadas de condiciones de vida desfavorable: tristeza, depresión y esperanza.
- Emociones derivadas de condiciones de vida favorable: felicidad, amor y orgullo.
- Emociones de empatía: compasión y gratitud.

Los procesos emocionales se desencadenan de manera automática ante estímulos externos o internos, en forma personal y difícilmente controlados por la razón. De hecho, para Jonathan Haidt:

> [...] la racionalidad humana depende básicamente de una emocionalidad compleja [...] la razón y la emoción deben trabajar juntas para crear una conducta inteligente, pero la emoción hace la mayor parte del trabajo (Haidt, 2006, p. 28).

No obstante que las expresiones emotivas son personales, también son moldeadas y transmitidas por la familia, los grupos étnicos, las religiones y los espacios de trabajo. Fineman (1996) advierte que existen emociones prototípicas como son las de la madre, las del padre, las del jefe, las del subordinado, de la mujer o del hombre. Las emociones situacionales son las que se expresan en instituciones como: hospitales o en fiestas, también en las oficinas públicas y privadas, en la escuela, entre otros espacios. Estos espacios cuando significan amargura, ansiedad, tristeza, miedo, rechazo, aversión, para quien sufrió acoso laboral en ese lugar se significan "espacios físicos de poder", de ahí que se les considere como *cronotopos*, donde en un tiempo-espacio determinado se desarrollaron tópicos como el acoso laboral simbólico y sutil. Cronotopo para Bajtin (1989) [literalmente espacio-tiempo] es un:

> [...] término [que] se utiliza en las ciencias matemáticas y ha sido introducido y fundamentado a través de la teoría de la relatividad de Einstein. (...) lo vamos a trasladar (...) a la teoría de la literatura, casi como una metáfora (...); es importante para nosotros el hecho de que expresa el carácter indisoluble del espacio y el tiempo (el tiempo como la cuarta dimensión del espacio). Entendemos

> el cronotopo como una categoría de la forma y el contenido en la literatura (no nos referimos aquí a la función del cronotopo en otras esferas de la cultura. (Bajtin, 1989, p. 237)

En este trabajo, retomamos el concepto de cronotopo como una metáfora en el que el tiempo y el espacio indisolublemente significan ansiedad, miedo, tristeza, aversión para el sujeto que sufrió acoso laboral, por el recuerdo de lo que vivió en ese determinado cronotopo, en este sentido el sujeto de *mobbing* también se puede definir como sujeto cronotópico. Esto es, el sujeto al recordar, ver o visitar el espacio-tiempo identifica las emociones negativas y las manifiesta como: dolor de estómago, nerviosismo, ansiedad, aunque ya haya pasado tiempo de haber vivido el hostigamiento laboral. El sujeto no va a experimentar una identidad sociocultural, pero si mantiene en su memoria cultural todo aquello que le representa la negatividad.

El cronotopo, sostiene Alejos (2017) refiere a la materialización del tiempo en el espacio, en el cuerpo y al posicionamiento del sujeto en el tiempo-espacio. "El cronotopo se constituye como un fenómeno que posiciona al individuo y lo conecta con su grupo social y su cultura." Aunque en el caso de los sujetos acosados laboralmente, no ocurre así, por el contrario, ellos pueden experimentar rechazo y aversión.

Sobre la base de que el individuo tiene dos mentes o un yo dividido en: la mente racional y la mente emocional, la que piensa y la que siente, resulta que cuanto más intenso es el sentimiento más dominante se vuelve la mente emocional y más ineficaz la mente racional, aunque la emoción alimenta la mente racional, esta depura las emociones (Goleman, 2000, p. 27). Los sentimientos y emociones son el corazón de la experiencia humana y nos conectan con nuestras realidades (Fineman, 1996). Existen sentimientos aceptados socialmente que generan buenas relaciones, pero otros además de ocasionar conflictos en las relaciones sociales hacen daño al individuo, por ejemplo, los celos o la envidia hacen más daño al sujeto que los siente que al sujeto que los recibe, pero además pueden ocasionar conflictos en las relaciones sociales y laborales.

En el caso de *mobbing* analizado aquí, por parte de los hostigadores hay una manifiesta envidia y celos hacia las hostigadas, en virtud de que ellos carecen de la experiencia, de los conocimientos que ellas acumularon durante el tiempo en que se desempeñaron en sus puestos. Por su parte, los sentimientos de compasión y empatía pueden lograr un ambiente de trabajo agradable y cooperativo.

En la figura 5 se describen las respuestas emocionales negativas que reportaron las víctimas de *mobbing*. Estas respuestas emocionales pueden clasificarse así: durante el acoso, inmediatamente después de ser separadas de su cargo y, a largo plazo.

Emociones, sentimientos y razonamiento

A la pregunta de si ¿La emoción es lo mismo que el sentimiento? Hay una serie de argumentos de varios teóricos que explican que ambos conceptos tienen marcadas diferencias, por ello no se pueden considerar como sinónimos. Fineman se pregunta ¿Qué se siente realizar un

Figura 5. Respuestas emocionales de las víctimas de *mobbing*

rememoración de lo sucedido	Largo plazo
evitación de cuanto recuerde de lo vivido	
miedo extremo a vivir situaciones parecidas	Durante el acoso e inmediatamente después del despido o renuncia
tristeza y angustia vital	
palpitaciones y sensación de falta de aire	
insomnio y pesadillas	
llanto fácil y sobresaltos	
irritabilidad y agresividad	
reacciones violentas ante situaciones cotidianas	
indiferencia ante las personas más queridas	

Fuente: Piñuel, 2005ª, en Peña, 2007. (Se propone la clasificación de largo y plazo mediato e inmediato, Sánchez, 2015).

trabajo? Dicha interrogante no ha sido suficientemente investigada. El problema de conocer lo que se siente cuando se realiza un trabajo tiene dos dificultades; en primer lugar, en el momento de la realización de la actividad, la gente puede estar absorta en su desempeño y por tanto no reparar en sus sentimientos inmediatos. Mihaly Czikszentmihalyi (en Goleman 2000, p. 117); Frese *et al* (en Fineman, 1996, p. 547) argumentan que los sentimientos relacionados con el flujo de experiencias laborales absorben el ego de la gente y, en consecuencia, los libera de juicios de sí mismos sobre incapacidad de hacer un trabajo determinado. Para Goleman:

> [...] ser capaz de entrar en el así llamado flujo es el punto óptimo de la inteligencia emocional [...] las emociones no sólo están contenidas y canalizadas, sino que son positivas, están estimuladas y alineadas con la tarea inmediata (2000, p. 117).

Existen tipos de actividades laborales que producen aburrimiento, desencanto o hastío y aquellas que producen sentimientos placenteros como las actividades estéticas que tienen un fuerte componente de creatividad, tales como: la creación musical, la danza, el diseño, decoración, la pintura y la cerámica. Asimismo; cirujanos, programadores de cómputo, matemáticos, académicos, investigadores tienen fama de reportar sentimientos de profunda participación y concentración.

En las organizaciones, como en el caso del que estamos hablando, hay un juego entre las emociones, los sentimientos y la racionalidad de las personas que laboran, los sujetos no son solamente agentes racionales, sino también tienen una mente emocional, que es la principal responsable de sus decisiones personales. Las emociones constituyen un conjunto de factores determinantes en las decisiones dentro de una organización. Por esta razón, en el análisis organizacional

se plantea la pregunta: ¿cuál es la relación que hay entre la racionalidad y los factores emotivos y sentimentales en la toma de decisiones? El análisis de tal relación es propuesta por Fineman (1996) en tres direcciones:

1. Cómo interfieren las emociones con la racionalidad.
2. Cómo el proceso emocional sirve a la racionalidad.
3. Emoción y cogniciones están empalmadas inextricablemente.

Un alto nivel de incertidumbre puede provocar miedo y a cierta intensidad puede poner a la persona en alerta contra posibles riesgos y llevarla a ser cuidadosa, pero si el miedo es intenso paraliza al sujeto y entonces le ocasiona algún daño, como es el caso de las mujeres hostigadas. En relación con el discurso de la informante, no toma la decisión de renunciar porque queda paralizada por el miedo de no encontrar trabajo en otro lugar.

La movilización estratégica de los intereses de los sujetos determina el comportamiento político de las organizaciones y no necesariamente coinciden con las metas establecidas por la organización. Para el logro de los intereses subjetivos, se desarrollan políticas informales de carácter emotivo entre los actores que, en ocasiones son positivas como el sentimiento de solidaridad y colaboración, pero también y esto es lo más común, el deseo de control informal por parte de los sujetos que genera la formación de coaliciones, el descrédito del trabajo de otros, la compra simbólica o separación de amigos. En cada negociación se establece un juego de emociones entre los actores involucrados. Al respecto la informante menciona: "[...] a una de las auxiliares la despidieron porque era mi amiga [...]".

El paradigma del agente racional en las organizaciones presupone un pensamiento lógico, frío y calculador para tomar decisiones en una estructura rígida, jerárquica y en un ambiente de certidumbre. Sin embargo, el ambiente de certidumbre no siempre se cumple, pues las organizaciones se encuentran inmersas en ambientes inciertos y ante una situación de emergencia el agente racional puede fallar.

René Descartes (2012 [1649]: 488 y *ss*) en su obra *Las pasiones del alma,* hace una disertación de cómo las emociones se originan en el organismo humano de manera visceral. Para descubrir el proceso emotivo define seis pasiones primitivas: admiración, amor, odio, deseo, alegría y tristeza. Para el filósofo la influencia de las emociones en el actuar de los seres humanos se aclara en su famosa frase: cogito ergo sum (pienso luego existo). Es decir, el "pienso luego existo" es equivalente a entiendo, quiero, imagino y siento, luego existo. Y si existo decido, entonces cuando lo hago, mis sentimientos, emociones, deseos, imaginaciones y pensamientos están motivando mis decisiones. La razón y la emoción no pueden estar separadas.

Las emociones determinan lo que nos agrada o no y por tanto determina los fines y los medios para conseguirlo. Si no existieran las emociones no sería posible tener criterio para valorar tanto los medios como los fines. Antonio Damasio (2006) hizo estudios a pacientes que tienen dañado el cerebro en el circuito prefrontal-amígdala, y observó que su capacidad para tomar decisiones era te-

rriblemente degradada, no obstante que su capacidad intelectual no había sufrido deterioro. Por lo tanto, concluye que los sentimientos son típicamente indispensables para las decisiones racionales.

La relación entre las emociones y la racionalidad constituye un fundamento esencial para el análisis del comportamiento organizacional sobre la base de este complejo concepto de racionalidad y emotividad. Fineman (1996) ha encontrado que la reciente emergencia de intereses sociológicos sobre las emociones, subrayan la hipótesis del acoplamiento de las emociones y la racionalidad, dado que usualmente los individuos llevan un pasado personal que implica especial énfasis en el proceso de formación social del significado (Elías en Fineman, 1996, p. 551). Enseguida desarrollamos el modelo semiótico-discursivo de las emociones ante el acoso laboral.

Modelo Semiótico-discursivo de las emociones ante el acoso laboral

Como hemos mencionado anteriormente, el acoso laboral es un fenómeno complejo donde interactúan las acciones, los saberes, las creencias en un espacio-tiempo determinado donde hacen explosión las emociones, los sentimientos y la racionalidad de los sujetos involucrados. Como se puede observar en la figura 6, todas las interacciones humanas constituyen el gran sistema.

Para construir un modelo semiótico-discursivo retomamos la definición de Lotman acerca de la *semiosfera* que se define como "...el espacio semiótico fuera del cual es imposible la existencia misma de la semiosis." (Lotman, ([1984] 1996, p. 12). En dicho espacio-tiempo o cronotopo el acoso laboral tiene por fundamento explícito separar al sujeto de su puesto de trabajo, y el fundamento implícito, la envidia. La producción del sentido tanto del hostigador como para el hostigado es la *pathemización* (Charaudeau, 2011), es el cronotopo [espacio-tiempo simbólico] en donde hacen estallan todas las emociones, sentimientos y racionalizaciones.

En el proceso de *pathemización* se distinguen dos tipos de *ethos* aristotélicos: a) *Ethos* objetivo que da cuenta de las costumbres, preferencias, deseos, las formas de las pasiones; por ejemplo, cuando se exacerba la nacionalidad, el sexo, la edad, ser joven es mejor que ser viejo; entre otros aspectos; b) *Ethos* subjetivo se refiere a los hábitos, actitudes, por ejemplo: ser avaro, colérico, valiente, chismoso, perverso, justo, simpático. En la relación de ambos *ethos*, emerge el *pathos* que para Charaudeau (2011) son las emociones y específicamente en el acoso laboral se produce una *pathemización* de doble entrada: por un lado, del hostigador quien a través de sus acciones genera en el hostigado una serie de emociones negativas que se traducen en enfermedades psicosomáticas como: estrés, desgano, sueño, migrañas, problemas gástricos, dolor de estómago, colitis, derrame de adrenalina, crisis asmáticas, formación de hernias hiatales, diabetes, hipertensión, baja autoestima, miedo, terror, odio, resentimiento, delirio de persecución y toda clase de enfermedades psicosomáticas. El sujeto hostigado una vez que se ha separado del cronotopo

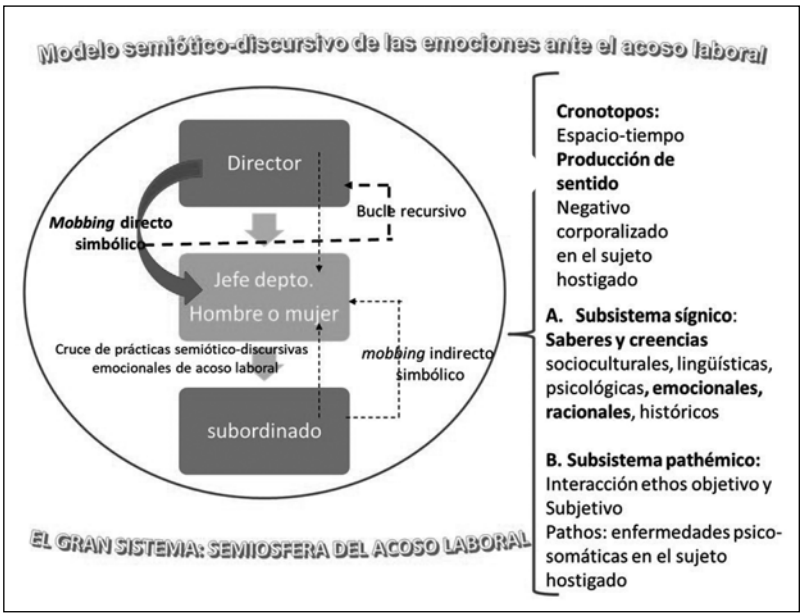
de violencia simbólica deberá llevar una terapia psicológica para recobrar su autoestima y equilibrar sus emociones, lo cual conlleva el gasto económico, considerada violencia económica.

En este gran sistema, se incluyen también, las prácticas semiótico-discursivas que dan cuenta de los léxicos de acoso laboral, así como de la tópica de las acciones que los sujetos colocados en ambos polos del proceso del hostigamiento les dan sentido, siempre negativo. Las emociones se apropian de los cuerpos de los sujetos que se hallan dentro del conflicto. El cuerpo del perpetrador se identifica por la forma de caminar, de mirar, de hablar, de dirigirse a los demás de una forma muy segura; pero también puede actuar de manera huidiza, casi invisible. Mientras que el cuerpo del perpetrado se observa minimizado, frágil, devaluado, en suma, un cuerpo enfermo, un cuerpo fragmentado. (Veáse figura 6)

A manera de cierre

El análisis del estudio de caso expuesto en esta comunicación, nos permitió no solo hacer una revisión de la literatura producida respecto al tema del acoso laboral, sino también con las herramientas teórico-metodológicas de la semiótica de la cultura construir el *modus operandi* de los perpetradores, en otras palabras, dibujamos la forma de organización de los per-

Figura 6. Modelo semiótico-discursivo de las emociones ante el acoso laboral



Fuente: Elaboración Sánchez Guevara con base en "Hacia un modelo semiótico-discursivo para la comunicación participativa de desarrollo el caso del módulo de validación tecnológica" Sánchez & Cortés (2012).

petradores a fin de lograr su objetivo, que la persona acosada laboralmente renuncie por su propia voluntad, llevando se con ella, la culpabilidad de haber trabajado mal, de haber hecho incorrectamente su trabajo y en concomitancia enfermedades psicológicas y físicas.

A la pregunta ¿Qué es lo que causa la violencia? Es complejo responder, pues pese a los perfiles de los acosadores/as que se han elaborado desde el campo cognitivo de la psicología, que los define como resultado de la violencia simbólica y física, se necesita conocer con mayor profundidad la vida familiar, y cómo fue que se construyó en palabras de Bourdieu, su *habitus*, que da cuenta de dos procesos, uno: "Inculcación del arbitrario cultural: supone una acción pedagógica efectuada dentro de un espacio institucional (familiar o escolar)", y dos: "Incorporación de determinadas condiciones de existencia: remite a la idea de una interiorización, por parte de los sujetos, de las regularidades inscritas en sus condiciones de existencia." (Giménez, 2002, p. 5) Con base en estos dos principios Bourdieu define *habitus* como:

> [...] el principio de la acción histórica [...] no radica en un sujeto que se enfrentaría a la sociedad como a un objeto constituido en la exterioridad. Dicho principio no radica ni en la conciencia ni en las cosas, sino en la relación entre dos estados de lo social, es decir, la historia objetivada en las cosas bajo forma de instituciones, y la historia encarnada en los cuerpos bajo la forma del sistema de disposiciones duraderas que llamo *habitus* (1982, p. 37-38, citado en Giménez, 2002, p. 3).

Esto es, que el perpetrador se va conformando por dos aspectos muy importantes: primero, la historia y la vida familiar, en la que el sujeto-agente fue objeto de violencia simbólica o física. Y el segundo proceso de conformación del *habitus,* relacionadas con las condiciones de existencia, que el sujeto-agente interioriza. Se trata de las violencias simbólicas interiorizadas y objetivadas en el sujeto perpetrador, quien las reproduce en el campo laboral, cuyo capital social se traduce en poder, es decir demostrar al conjunto de la organización, que el sujeto-agente perpetrador tiene el poder de hacer que se vayan las colaboradoras por su propia decisión. A esto le llamo el campo de la perversión de un sujeto-agente perpetrador en el ámbito laboral que podría ser similar al perfil de un asesino serial, solo que, en este caso, la eliminación de las colaboradoras es simbólica. Bourdieu abunda en el concepto de *habitus*:

> En efecto, son las características de una clase determinada de condiciones de existencia las que, a través de la necesidad económica y social que hacen pesar sobre el universo relativamente autónomo de la economía doméstica y de las relaciones familiares, o, mejor, a través de las manifestaciones propiamente familiares de esta necesidad externa [...], producen las estructuras del *habitus* que, a su vez, constituyen el principio de la percepción y de la apreciación de toda experiencia ulterior" (Bourdieu, 2009, p. 85-86)

El estudio del *habitus*, del campo laboral y social, del capital intelectual, categorías trabajadas por Bourdieu son indispensables en este tipo de estudios para comprender de fondo los perfiles de los acosadores y las acosadoras laborales. Al

respecto en el manual de psicopatología de A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (1995, citado en Duque, 2010, p. 8), según la conceptualización del DSM-III-R, la personalidad sádica cumpliría con al menos cinco criterios de un acosador laboral cuya conducta estaría enmarcada por un patrón patológico, cruel, humillante y agresivo, dentro de los que estarían tratar o castigar con excesiva dureza a algún subordinado, se divierte o disfruta con el sufrimiento físico o psicológico de otros, mentir para causar daño, conseguir que otros hagan la propia voluntad atemorizándolos, restringir la autonomía de quienes le rodean. (Duque, 2010, p. 8-9) Sobre esta base conceptual, las características de personalidad del acosador son: Sufren de complejo de inferioridad, son Mentirosos, Manipuladores, Hábiles con las palabras, Mediocres o ineficaces laboralmente, Envidiosos, No tienen sentido de culpa ni remordimiento, Desconfiados, Controladores, Agresivos, Humillantes, Crueles, Invasivos, Explotadores, Inseguros, Carecen de empatía, Maliciosos, No conocen límites, Les gusta infundir temor, Buenos acto. res. (Duque, 2010, p. 8-9) En el estudio de caso, el perpetrador cumple con las características de personalidad señaladas en negritas.

En relación con la pregunta ¿Cuántos tipos de violencia hay? De acuerdo con Galtung, hallamos tres tipos: la violencia física, la violencia cultural y la violencia simbólica, de la que hemos desarrollado en el texto de esta comunicación. En cuanto a ¿Cuántos tipos de sujetos perpetradores existen? Podemos decir que se clasifican de acuerdo con el tipo de violencia que ejerzan a sus subordinados o a sus pares o a sus jefes inmediatos, cuando se trata de la violencia de abajo hacia arriba como se ha explicado anteriormente y se observa en el modelo semiótico-discursivo de las emociones ante el acoso laboral.

Las preguntas: ¿Por qué los sujetos ejecutan consciente o inconscientemente la violencia o la agresión? ¿Por qué los sujetos aceptan consciente o inconscientemente ser violentados? ¿Qué tanto los sujetos se asumen víctimas y victimarios a la vez? Quisiera dar una respuesta general.

Primero: los acosadores y acosadoras realizan sus acciones hacia el sujeto-objetivo para eliminarlo de su vista y de su vida laboral porque le representa competencia, fundamentalmente, y porque es un factor que le hace emerger las emociones negativas que sufrió quizá desde el núcleo familiar o escolar, por lo tanto el actuar de ese modo puede darse de manera consciente e inconsciente. Los y las acosadas no es que permitan la violencia simbólica laboral, sino que como dicha violencia ha sido ejecutada de forma gradual, de poco a mucho, el acosado o acosada ya no se da cuenta de que está siendo víctima del *mobbing*, que lo considera normal. Hay un descontrol psicológico en el sujeto-objetivo de acoso laboral, hay miedo a perder el empleo y como en cualquier trauma en la niñez, el infante disocia el trauma mayor, como autodefensa y autoprotección a fin de poder sobrevivir en sociedad, es posible que ello ocurra en algunos acosados y en algunas acosadas.

Finalmente, el acosador jamás reconocerá que es un victimario, porque para él es natural ejercer violencia desde la simbólica hasta la física, en aquellas personas que le significan emocionalmente un pasaje similar en su núcleo familiar o

escolar y tiende a la reproducción de lo que él sufrió en sus víctimas, además porque carece de empatía y de reconocimiento del trabajo de las personas acosadas.

Bibliografía

Aristóteles (1999). *Arte poética, arte retórica*. México: Porrúa.

Arendt. H. (2005). *Sobre la violencia*. Madrid: Alianza.

Bajtin, M. (1989). *Las formas de tiempo y del cronotopo en la novela. Ensayos de poética histórica. Teoría y estética de la novela.* Madrid: Taurus.

Bourdieu, P. (2009 [1980]). *El Sentido Práctico.* Argentina: Siglo XXI.

Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina.* Barcelona: Anagrama.

Fineman, Stephen. (1996). Emotions and Organizing. En Clegg Stewart R. (ed), *Handbook of Organization Studies*. London: Hardy Cynthia and Walter R Nord; SAGE publications.

Fuentes Valdivieso, R. (2014). *Bajo la mirada de los perpetradores: mobbing y cultura.* México: Instituto Politécnico Nacional.

Goleman, D. (2000). *La Inteligencia Emocional, por qué es más importante que el Coeficiente Intelectual*. México: Vergara.

Haidar, J. (2006). *Debate CEU-Rectoría. Torbellino pasional de los argumentos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Haidt, J. (2006). La hipótesis de la felicidad, la búsqueda de verdades modernas. En *La sabiduría antigua*. España: Gedisa.

Lazarus, R.S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.

Lazarus, R.S. (2001). Relational meaning and discrete emotions. En Scherer, K.R., Schorr, A. y Johnstone, T. (eds.), *Appraisal processes in emotion: Theory, methods, research* (pp. 37-67). New York: Oxford University Press.

óLotman, I. (1996). Acerca de la semiosfera. En *La semiosfera I.* Madrid: Cátedra.

Peña, F. y Fernández, K. (2016). *Mobbing en la academia mexicana.* México: Edición Eón ENAH-INAH.

Peña Saint Martin, F. y Fuentes Valdivieso, R. (coord.) (2012). *Tras las huellas del asedio grupal en México (mobbing)*. México: Ediciones y Gráficos Eón.

Peña Saint Martin, F. y Sánchez Díaz, S. G. (2007). El mobbing y su impacto en la salud. En Civera Cerecedo M. y Herrera Bautista, M. R. (Coord.), *Estudios de antropología biológica*. México: UNAM; INAH; Asociación Mexicana de Antropología Biológica.

Perelman y L. Olberchts-Tyteca (1989). *Tratado de la Argumentación.* Madrid: Gredos.

Sánchez Guevara, G. y Sánchez Guevara, I. (2015). Complejidad de la violencia universitaria en la UACM. En *Miradas críticas a la complejidad de la violencia universitaria.* México: Fontamara-UACM.

Hemerografía

Alejos. J. (2017). *Íikin* y k'eex. Cronotopos del ritual terapéutico maya. En *Revista digital Estudios de Cultura Maya*, XLIX, primavera-verano. México:

UNAM. [en línea]. Disponible en: https://revistas-filologicas.unam.mx/estudios-cultura-maya/index.php/ecm/article/view/769/931

Charaudeau, P. (2011). Las emociones como efectos de discurso. En *Revista Versión*, (26), junio 2011, La experiencia emocional y sus razones, pp.97-118. Disponible en http://bidi.xoc.uam.mx/MostrarPDF.php

Lampis, M. (2008-2009). Emociones y semiótica de la cultura. En *Revista Electrónica Entretextos,* (11-12-13) [en línea]. Disponible en

https://www.academia.edu/12361459/Emociones_y_semi%C3%B3tica_de_la_cultura

Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. En *Violence and Victims,* 5 (2), [en línea]. Disponible en http://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990(3).pdf

Sánchez Guevara, G. y Cortés Zorrilla, J. (2012). Hacia un modelo semiótico-discursivo para la comunicación participativa de desarrollo el caso del módulo de validación tecnológica. En *Revista Razón y Palabra*, agosto-octubre de 2012, (80) Disponible en http://www.razonypalabra.org.mx/N/N80/M80/06_SanchezCortes_M80.pdf

Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua M. L. y Hernández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17 (29), enero-junio, 2007, pp. 71-91 [en línea]. Disponible en http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905

Cibergrafía

Bericat, E. (2012). Emociones. En *Sociopedia.isa.* España: Universidad de Sevilla [en línea]. Disponible en http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Emociones.pdf

Descartes, R. (2012 [1649]. *Descartes*, Madrid: Gredos. [en línea]. Disponible en https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/obras_completas-rene_descartes.pdf

Duque A. C. M. (2010). *Consideraciones sobre el Acoso Laboral. Perfil del acosador.* Universidad de San Buenaventura: Medellín. [en línea]. Disponible en https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/c3096418-1ee1-411f-9de6-3a46eea18061/content

Galtung, J. (1989). *Violencia Cultural.* [en línea]. Disponible en https://www.gernikagogoratuz.org/web/uploads/documentos/202892edd66aafe5c03dacf1298fd7f8938fae76.pdf

Giménez, G. (2002). *Introducción a la sociología de Pierre Bourdieu.* Colección Pedagógica Universitaria, No. 37-38, enero-junio/julio-diciembre 2002. En línea] Disponible en https://www.uv.mx/cpue/colped/N_3738/B%20Gilberto%20Gimenez%20Introduccion%202.pdf

Montes, M. A. (2016). De la semiótica de las pasiones a las emociones como efectos: la dimensión afectiva vista desde una mirada pragmatista. En *Linguagem em Discurso* [en línea]. Disponible en http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/Linguagem_Discurso/user/register