

MOBBING

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO



LA PLAGA DEL SIGLO XXI

Vicente D'Ocon

UN PELIGRO REAL

“ EN LAS SOCIEDADES DE NUESTRO MUNDO OCCIDENTAL ALTAMENTE INDUSTRIALIZADO, EL LUGAR DE TRABAJO CONSTITUYE EL ÚLTIMO CAMPO DE BATALLA EN EL QUE UNA PERSONA PUEDE MATAR A OTRA SIN NINGÚN RIESGO DE LLEGAR A SER PROCESADA ANTE UN TRIBUNAL ”.

Heinz Leymann

Mobbing. La persecución en el trabajo. 1996

CONCEPTO

...” Nos referimos a un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El *mobbing* es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya *repetición constante* tiene efectos perniciosos”.

“El concepto de *mobbing* queda definido por el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera : la víctima”.

Heinz Leymann

ORIGEN

- El Nóbel *Konrad Lorenz* utilizó el término “mobbing” en relación con el comportamiento agresivo de grupos animales con el objetivo de echar a un intruso del territorio.
- El psicólogo alemán *Heinz Leymann* aplica este concepto en la década de los 80 para el acoso de todo tipo en las organizaciones.
- Desde entonces, el término se ha generalizado y hoy es un tema de moda, que preocupa, y que es urgente denunciar y divulgar, pues supone un abuso de poder, una tortura psicológica y un maltrato de las personas en el puesto de trabajo.

DISTINTAS ACEPCIONES

- ▶ *Mobbing* : del inglés “to mob”, ser atropellado o atacado por la multitud.
- ▶ *Bossing* : acoso de un jefe o sus representantes, para deshacerse de un empleado incómodo.
- ▶ *Bullying* : suele aplicarse a las humillaciones y novatadas en ambientes escolares. También en casos de violencia ejercida por la propia organización (EEUU)
- ▶ *Whistleblowing* : se refiere a los “bocazas” que ponen en evidencia los problemas de la organización, mediante denuncias públicas o legales, y que la empresa se venga de ellos utilizando variadas represalias.
- ▶ *Ijime* : El acoso japonés. “El clavo que sobresale se encontrará con el martillo”, dice un refrán japonés, que sintoniza con los enemigos del individualismo.

SINÓNIMOS

- * Acoso moral
- * Psicoterror
- * Hostigamiento laboral
- * Persecución encubierta
- * Intimidación en el trabajo
- * Maltrato psicológico
- * Violencia psíquica
- * Ninguneo



ETAPAS DEL PROCESO

- 1ª .- FASE DE CONFLICTO O DE INCIDENTES CRÍTICOS.
- 2ª .- FASE DE ACOSO Y ESTIGMATIZACIÓN.
- 3ª .- FASE DE INTERVENCIÓN DE LA EMPRESA
- 4ª .- FASE DE SOLICITUD DE AYUDA Y DIAGNÓSTICO.

Fase de Conflicto o de Incidentes Críticos

- > En un momento determinado, se produce un cambio repentino en la relación personal o profesional.
- > El cambio suele estar motivado por la envidia, los celos, la competitividad, el ansia de ascensos, o la inclusión de una nueva persona en el grupo a la que se le ve como competidora.
- > La “víctima” comienza a ser criticada y perseguida por la forma de hacer su trabajo y se utilizan por parte del “acosador” todo tipo de incidentes, tretas, calumnias y vejaciones, tanto personales como profesionales.
- > Siempre hay una *mecha* en el origen del mobbing.



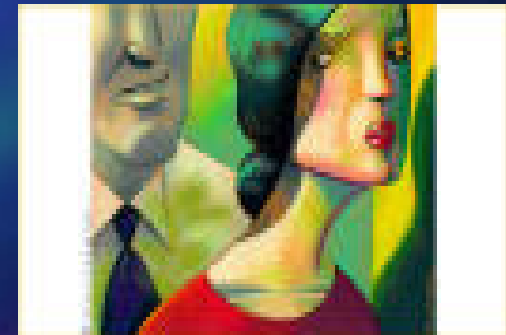
Fase de Acoso y Estigmatización



- > La “víctima” comienza a quedar excluida en lo personal y apartada en lo social, y en lo profesional se la asignan tareas insignificantes o humillantes.
 - > Se consolida el conflicto convirtiéndose en una campaña de hostigamiento.
-
- > El “acosador” busca el apoyo del grupo, bien por inclusión o por omisión.
 - > La labor de zapa no es fácilmente identificable, y no resulta fácil obtener pruebas.
 - > En muchas ocasiones, ni siquiera la víctima es consciente, al principio, de la campaña en su contra.

Fase de Intervención de la Empresa

- > Tras un tiempo, a veces interminable, la empresa toma cartas en el asunto. Las medidas suelen consistir en rotaciones de puestos, cambios de departamento, intentos de arreglo amistosos, o bien, directamente el despido.
- > Los compañeros de la “víctima”, en un principio, se solidarizan con ella; tras pasar la barrera de esta fase, la abandonan a su suerte, “no vaya a ser que les toque pagar a ellos también...”
- > En la “víctima” se generan sentimientos de culpabilidad y remordimiento : “tendrán razón los demás...”; “sin duda es culpa mía...”; “debo cambiar...”
- > Si no se solicita ayuda externa, le “víctima” no puede resolver el problema. Sencillamente está desbordada.
- > De no solucionarse esta fase satisfactoriamente, comienzan los efectos indeseables, perjudicando la salud de la “víctima”.



Fase de solicitud de Ayuda y Diagnóstico



- > La “víctima” queda totalmente aislada y derrotada y sufre inexorablemente un periodo de deterioro de su salud.
- > De seguir en la empresa, comienzan las bajas laborales, cada vez más largas, se enferma (problemas psicológicos, físicos, sociales, familiares) y la situación se agrava día a día.
- > La “víctima” puede llegar incluso al SUICIDIO. Por ello es primordial que el diagnóstico del proceso se realice de forma correcta y cuanto antes, pues los efectos son más perjudiciales cuanto más tiempo pase.

DIAGNÓSTICO

Podemos hablar de acoso psicológico cuando :

- * El hostigamiento se produce de forma continuada.
- * Al menos durante seis meses, una vez por semana.
- * Provoca en la “víctima” estados de ansiedad, estrés, depresión, daños en el aparato digestivo, alteración del sueño, pérdida de autoestima, irritación generalizada, ..., entre otros síntomas.

Círculo del Estrés

Amenazas contra la victima si continúa causando baja por enfermedad con :

- ser despedida
- ser sustituida
- ser asignada a otros trabajos

Incremento de la incidencia de la patología, incremento de los síntomas :

- más bajas por enfermedad

Reacción de la victima : MIEDO

- evita ponerse enferma
- no toma bajas si está enferma
- niega los síntomas de enfermedad

Respuesta del organismo :

- ansiedad generalizada
- incremento del estrés

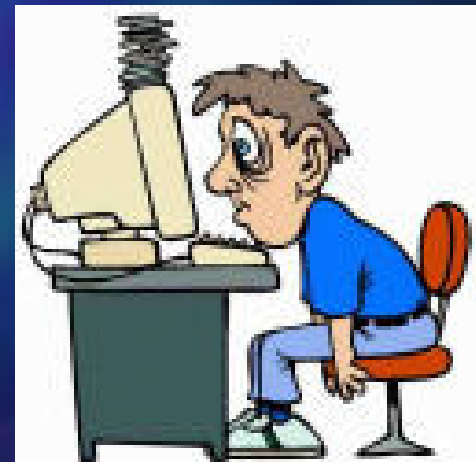
Iñaki Piñuel y Zabala

Mobbing. 2001

PERFIL DE LA VICTIMA

Según el profesor IÑAKI PIÑUEL, de la Universidad de Alcalá de Henares.

- Elevado nivel de ética
- Honradez, rectitud y alto sentido de la justicia
- Autónomo, independiente y con iniciativa
- Alta capacitación profesional
- Popular entre sus compañeros
- Alto sentido cooperativo para el trabajo en equipo
- Persona sensible y de personalidad estable



PERFIL DEL ACOSADOR

Según el profesor IÑAKI PIÑUEL, de la Universidad de Alcalá de Henares.

- Personalidad psicopática, con alteración del sentido de la norma moral
- Ausencia del sentimiento de culpabilidad
- Si se le hace frente es cobarde
- Mentiroso compulsivo, con gran capacidad de improvisación
- Profesional mediocre, con complejo de inferioridad
- Necesita del secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos, ciegos y sordos
- **MEDIOCRE INOPERANTE ACTIVO**

(MIA) Dr. González de Rivera



EFFECTOS DEL ACOSO PSICOLÓGICO

EL CRIMEN PERFECTO :

- EFECTOS EN LA SALUD FÍSICA
- EFECTOS PSICOLÓGICOS
- EFECTOS EN LA VIDA SOCIAL, FAMILIAR Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES
- EFECTOS EN LA ECONOMÍA
- EFECTOS EN LA ESFERA PROFESIONAL



Efectos en la salud Física

▪ EFECTOS COGNITIVOS E HIPERREACCIÓN PSÍQUICA

Dificultad para concentrarse. Depresión. Falta de iniciativa. Irritabilidad. Agitación. Agresividad. Sensación de inseguridad. Hipersensibilidad.

▪ SÍNTOMAS SICOSOMÁTICOS DE ESTRÉS

Dolores de estómago. Vómitos. Falta de apetito. Llanto persistente. Dolores de espalda dorsales y lumbares. Dolores cervicales. Dolores musculares. Hiper o Hipotensión arterial.

▪ SÍNTOMAS DE DESAJUSTE DEL SISTEMA NERVIOSO AUTÓNOMO

Sudoración. Sequedad de la boca. Palpitaciones. Sensación de falta de aire.

▪ TRASTORNOS DEL SUEÑO

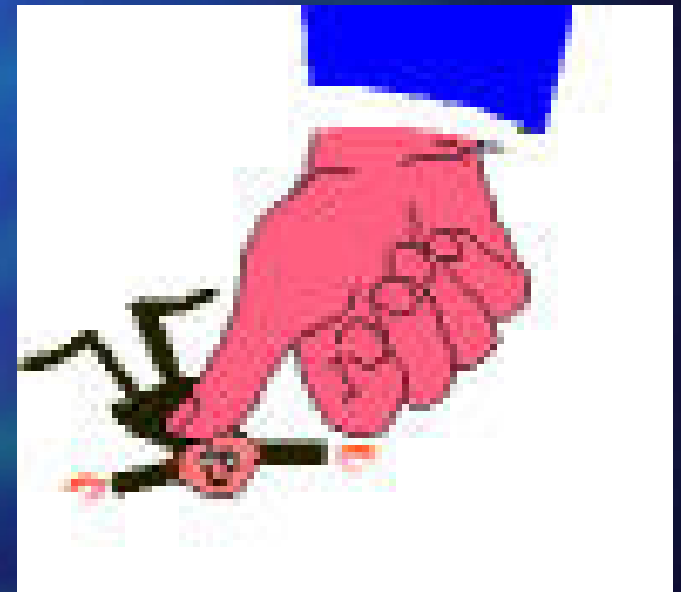
Dificultad para conciliar el sueño. Sueño interrumpido. Despertar temprano.

▪ CANSANCIO Y DEBILIDAD



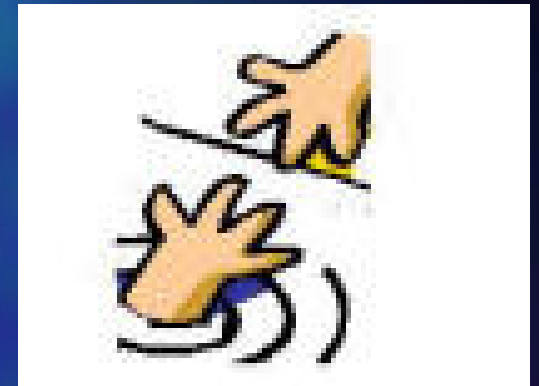
Efectos psicológicos

- o Estrés postraumático
- o Crisis nerviosa o “breakdown”
- o Suicidio
- o Síndrome de Fatiga crónica
- o Cambios en la personalidad de la víctima :
 - > obsesiva
 - > depresiva
 - > resignada



Efectos en la vida social, Familiar y en las relaciones interpersonales

- Exclusión y rechazo de los compañeros
- Intentos por parte de los compañeros de convencer a la victima para que acate la situación
- Traiciones de los propios compañeros



- Incomprensión de la familia ante la situación adversa
- Ruptura de la relación o abandono del cónyuge
- Aislamiento total de la victima en lo familiar y lo social

Efectos en la Economía

- Reducción de salario por baja laboral
- Abandono voluntario del trabajo actual
- Despido (con o sin indemnización)
- Incapacidad laboral total o parcial
- Dificultades para encontrar otro empleo
- Dificultad para hacer frente a compromisos económicos (gastos, facturas, hipotecas, etc.)
- Gastos de procesos legales costosos y prolongados
- Venta obligada de propiedades



Efectos en la esfera Profesional

- ▶ Minar la empleabilidad de la víctima es el *objetivo directo* del mobbing
- ▶ La víctima no puede desempeñar su trabajo, pedir un traslado, o simplemente, buscar otro trabajo, con lo que queda abocado a una situación profesional imposible
- ▶ También se reduce su autoestima por las continuas manipulaciones y acusaciones malévolas del hostigador, lo que merma considerablemente la calidad de su trabajo.



SE TRATA DEL CRIMEN PERFECTO

¡¡ NO DEJA HUELLA!!

INTERVENCIÓN



➤ ¡¡ FACILITAR INFORMACIÓN !!

- * A las posibles víctimas
- * Al empresario y al hostigador
- * A la organización (charlas, carteles, encuestas, etc)

➤ PRESTAR AYUDA TERAPEÚTICA A LA VICTIMA

- * Médico, Psicólogo, Abogado, Trabajadores Sociales.

➤ PRESTAR AYUDA A LA FAMILIA

➤ ACOSO Y DERRIBO AL HOSTIGADOR

- * Vulneración del Derecho a la Salud (Art. 14.1 y Art. 16.3 de la Ley 31/1995 de PRL.)