

Introducción al Mobbing

Por Juan Sebastián De Stefano

Abogado. Consejero, Coordinador del Plan Estratégico Trienal, Presidente de la Comisión de Selección de Jueces, Juezas e integrantes del Ministerio Público del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
director@urbeetius.org

Prólogo

En nuestros tiempos el acoso se ha hecho necesario porque, en la mayor parte del mundo civilizado¹, las antiguas fórmulas de dominio ya no sirven, y el poder ha de ocultarse para seguir ejerciéndose. Dice Rodríguez-Pulido que la enfermedad es privilegio del individuo, y que no existen sociedades sanas ni enfermas, sino sociedades justas o injustas. Puede ser, pero no es menos cierto que tampoco existen las enfermedades individuales. El ambiente que nos rodea nos nutre, o nos envenena.

Los estudios sobre la salud del trabajador no son cuestión novedosa, como tampoco las veces en que es víctima de abusos; a principios del 1700 el Dr Ramazzini, comenzó a clasificar las enfermedades de los trabajadores llegando a la siguiente conclusión: "los trabajadores con frecuencia contraen graves enfermedades allí donde esperaban conquistar su sustento y mueren maldiciendo el oficio que habían elegido" y agregaba "es un deber para todos pensar en la desgraciada condición del trabajador cuyo trabajo material a menudo sucio y vil es necesario para la sociedad humana".

A diferencia de lo que ocurre en otras relaciones jurídicas donde la persona del deudor posee una relevancia limitada, el trabajador empeña su vida, su salud y sus energías en la prestación de servicios. Quien presta un trabajo, decía Sinzheimer, no entrega un objeto patrimonial, sino que se da a sí mismo: el trabajo es el hombre mismo en su cuerpo y en su espíritu. Por ello, tiene razón Supiot cuando escribe que el Derecho del Trabajo procede de la incapacidad del Derecho Civil, para regular una relación, dominada por la idea de subordinación de una persona a otra. Mientras que en el contrato civil la voluntad se compromete, en la relación laboral se

somete. El compromiso manifiesta la libertad; la sumisión la niega.

Desde un punto de vista psicológico en la regulación y normalización de estos vínculos existe una la hostilidad del hombre hacia aquello que lo protege, afirma Freud en "El malestar en la cultura" que es la renuncia pulsional que la cultura reclama el origen de este fenómeno paradójal. Hostilidad dirigida también al semejante que "no sólo es pasible de ser objeto de amor sino también objeto en el cual se satisface la agresión".

El poder de la comunidad, regulado por el Derecho, se opone a la violencia del sujeto pero también lo hace con "violencia". La diferencia radica en que el conjunto social delega en la comunidad-Estado (que en la práctica no funciona siempre de manera directa sino por medio de entidades sustitutas - en el sentido de proxy entities de William Schulz - como otros estados grupos o individuos) la función de ejercer la violencia cuando se transgreden normas que protegen al hombre y a la cultura..

Para Foucault como para Marx el orden jurídico expresa una correlación de fuerzas y por lo tanto un estado de poder. En palabras del Dr. Gordillo "el derecho viviente esta sesgado inequívocamente a favor de la autoridad y en desmedro de la libertad, son tantas las posibilidades de exceso estatal y privado sobre los derechos individuales, tan pocos los controles y limitaciones efectivamente operantes que no esta en modo alguno logrado un equilibrio aceptable entre la libertad y la autoridad". Incluso en la práctica la autoridad puede impulsar la aplicación clandestina impredecible y difusa de medidas coactivas prohibidas en el ordenamiento y anular la actividad judicial y, como dice Garzón "convertir al gobierno en agente activo de la lucha por el poder"; mediante el convencimiento de que todo lo extraño y diferente es indigno de amor, si el otro no es un igual se legitima el poder que permite al desvincular a algunos tipos de relaciones sociales a un grupo de individuos e incluso borrar cualquier posibilidad de identificación y por lo tanto de empatia (tema analizado por Friestein quien al analizar el genocidio marca cinco etapas necesarias: otredad negativa, hostigamiento, aislamiento espacial, debilitamiento y exterminio).

La intención de traer todos estos temas es poner en claro que el mobbing es un fenómeno psicológico, social y político, además de jurídico.

No creo conveniente, para tratar el tema, desentenderme de la esfera filogénica del hombre, es más la considero útil para poder compatibilizar la comprensión de los sistemas culturales con la determinación y así desterrar la causalidad - entendida desde una concepción netamente positivista - que conlleva a un dualismo modernista que desconoce la complejidad de los sistemas recurriendo a causas "externas".

Este punto tiene una vital importancia ya que el hombre no esta abstraído a las determinaciones de raza, idioma, religión, sexo, etc, el no es una realidad previa a estas diferencias y concebirlo como un individuo-figura universal supone, en flagrante petición de principio, que las mismas son compatibles entre sí, haciendo más

difícil nuestra sensibilidad ante las diferencias, como dice Edgar Morin, no se nos enseña que es ser humano, a entender al mundo en su unidad y su diversidad, sus incertidumbres.

De todas esas determinaciones la más profunda considero que es la que existe entre hombres y mujeres. Los seres humanos somos sexualmente dimórficos pero el género es flexible y varía con los factores culturales sociales políticos económicos e incluso jurídicos, por lo que se puede que no existe el hombre o la mujer "natural", que no hay un conjunto de características o de conductas exclusivas de un sexo.

Nuestras representaciones de género anteceden a la información sobre la diferencia sexual y nos conducen a una oposición binaria básica mujer-hombre, esta polaridad se ha inscrito como "lo natural" porque es lo biológico, Bourdieu advierte sobre la eficacia que tiene el calificar como biológica una relación para legitimarla, el hecho de que hombres y mujeres tengan una asignación diferencial cuando niños es lo que explica la diferencia en el temperamento sexual.

Pero, ¿por qué la diferencia sexual implica desigualdad social? tiene que ver con la violencia nuevamente, pero desde otro lugar, Bourdieu define a la violencia simbólica como aquella amortiguada, insensible e invisible para sus propias víctimas, que es ejercida en nombre de un principio simbólico conocido y que es admitido tanto por el dominador como por el dominado. Constituye una forma de dominación que se instituye a través de la adhesión que el dominado se siente obligado a conceder al dominador (por consiguiente, a la dominación) cuando no dispone de otros esquemas de percepción y apreciación del mundo que aquel que comparte con el dominador. En este contexto, la dominación masculina sería una de las formas más privilegiadas de expresión de la violencia simbólica.

Dos ejemplos de violencia simbólica descritos por Bourdieu y que expresan la dominación masculina como control del cuerpo de las mujeres son la agorafobia socialmente impuesta (que se expresa en un cerco invisible que limita el territorio dejado a los movimientos y a los desplazamientos de su cuerpo) y la mirada masculina (en tanto expresión de la dependencia simbólica y el ser-para-otro como base de la constitución del sí mismo femenino).

Bourdieu invita a una lucha cognitiva que podríamos denominar radical, en el sentido que lleve a 'asumir el riesgo de parecer que se justifica el orden establecido develando las propiedades por las cuales los dominados (mujeres, obreros, etc), tal como la dominación los ha hecho, pueden contribuir a su propia dominación'.

De todo este universo de desigualdades y atropellos, este trabajo - como adelanté -sólo se abocará a analizar el mobbing; para ello debemos estar de acuerdo sobre algunas cuestiones previas.

La mujer trabajadora.

Las mujeres pueden ser víctimas en su propio trabajo, bien a través del acoso sexual o bien por medio de la discriminación laboral. Las formas más habituales de acoso laboral son la mirada constante y atrevida, el manoseo, apretones o pellizcos, intimaciones sexuales, proposiciones etc. En cuanto a la otra faceta (discriminación laboral), las mujeres realizan los trabajos más ínfimos en relación con el varón y pese a que trabaja dos terceras partes de las horas laborales de todo el mundo, sólo gana una décima parte de los ingresos mundiales (RODRÍGUEZ MANZANERA, Victimología, pág. 196).

Según PÉREZ DEL RIO, se ha comprobado estadísticamente que las víctimas más frecuentes del acoso sexual en el trabajo son mujeres jóvenes que acaban de conseguir su primer empleo, mujeres solas con responsabilidades familiares (madres solteras, separadas, etc.), o mujeres que acceden por primera vez a sectores profesionales o categorías tradicionalmente masculinas, en las que las mujeres se encuentran infrarrepresentadas.

Estados de Bienestar y derechos de la mujer

En las primeras etapas del desarrollo de los seguros sociales europeos, las mujeres aún no tenían acceso a los derechos de la ciudadanía "política", al tiempo que registraban escasa representación en el mercado de trabajo, donde sus salarios eran inferiores a los de los hombres. Por lo tanto, ni siquiera se las consideraba como potenciales beneficiarias de derechos sociales, salvo para prestaciones "focalizadas" en la pobreza, discapacidad y maternidad. Si bien el concepto de igualdad de derechos para individuos de distinto sexo es antiguo, recién a comienzos de este siglo se tradujo jurídicamente. A comienzos del siglo XX, el principio de igualdad jurídica entre ambos sexos no resulta una idea nueva en Occidente. Los primeros pasos jurídicos hacia el reconocimiento de derechos vienen de la Revolución Francesa. La Declaración Universal de los Derechos de Hombre (1948) no olvida mencionar la igualdad entre mujeres y hombres. Al redactarse la mayoría de las constituciones europeas, luego de la segunda guerra mundial, deciden incorporar el principio de la igualdad entre sexos, en un lugar destacado de sus declaraciones. Por el contrario, la constitución de Estados Unidos, recién en 1990 incorporó éste principio.

El riesgo PsicoSocial del Trabajo.

La salud del trabajador, su rendimiento y satisfacción, se ve afectado por las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización; así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. El Factor Riesgo PsicoSocial (FRPsS) es la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efec-

tos a nivel emocional, cognoscitivo, a nivel del comportamiento social y laboral y a nivel fisiológico.

Los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. (G. Villalobos, 1999).

Un informe del Comité Mixto de la OIT/OMS define estos factores estresantes del trabajo como "aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo".

El mobbing ¿Qué es?

El mobbing (que proviene de to mob: perseguir, atropellar) lo define bien la profesora Moran Astorga como "el maltrato persistente, deliberado y sistemático de varios miembros de una organización hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización". Tiene como sinónimos: Acoso moral, Psicoterror, Hostigamiento laboral, Persecución encubierta, Intimidación en el trabajo, Maltrato psicológico, Violencia psíquica y Ninguneo

La psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen considera acoso moral en el trabajo no sólo a los supuestos mencionados sino que incluye aquellos supuestos en los que el hostigador tiene como objetivo deteriorar de alguna manera el ambiente laboral.

Posibles causas de aparición: El creciente aumento del sector servicios, unido a las nuevas formas de organización del trabajo, están fomentando que los trabajadores y trabajadoras estén sometidos a continuas y cada vez más complejas relaciones interpersonales. Esta interacción entre individuos como consecuencia de su actividad laboral no sólo se produce entre el personal de la organización a la que pertenecen, sino que, además, deben relacionarse con los usuarios de los servicios que prestan sus empresas. Esta situación da lugar a que, junto a los riesgos tradicionales y más o menos conocidos que existen en cada puesto de trabajo aparezcan otros, que no por ser más difíciles de detectar son menos peligrosos para la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Desarrollo del Concepto

Como bien indica Villegas Fernández siguiendo el Trabajo de Harper el término anglosajón "mobbing"

deriva de la expresión latina "mobile vulgus". Transmite la idea de una muchedumbre en movimiento ("vulgo móvil"). Aparece en el siglo I antes de Cristo en Cicerón (Phaenomena Aratea); luego en Boecio (Philosophae Consolationes), ya en el siglo VI de nuestra era. Al idioma inglés pasará en el siglo XV. Las peculiaridades fonéticas de esta lengua la abreviarán hasta la escueta forma "mob", allá por el siglo XVII cuando "mob" adquiere el significado de "populacho" (SU, SEMANTICS HISTORIES). En el siglo XVIII se consolida esta acepción; en el diccionario de Samuel Jonson de 1755 figura como "crowd, a tumultous rout" (multitud, huida tumultuosa). Por entonces surge el verbo "to mob", que se aplica al ataque proveniente de una masa humana desbocada. Edmund Burke se sirve en 1790 del vocablo para describir los tumultos de la marea revolucionaria durante la Revolución Francesa (Reflections on the Revolution in France). Y este es el significado que conserva en la actualidad. Para la Enciclopedia Británica es: "to crowd about and attack" (arremolinarse y atacar), "to crowd into/about" (asaltar una muchedumbre). No se ha detenido su evolución, empero; en el siglo XIX amplía su campo semántico a las bandas de carteristas y en el XX a las mafias. Esto en lo que concierne a su uso no especializado.

Ya en el siglo XX el Nobel y etólogo alemán 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 (tras sus investigaciones de la conducta social de los patos ánades y cercetas).

Esta conducta animal resultó ser ampliamente extrapolable a la humana, a partir de unas determinadas características y en 1984 Heinz Leymann, psicólogo alemán afincado en Suecia, publicó su primer estudio piloto sobre la violencia psicológica en el trabajo, fenómeno ya conocido y estudiado, aunque de manera menos sistemática, con anterioridad (Brodsky, 1972).

En 1990 Leymann presentó en el Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo de Hamburgo una ponencia sobre mobbing, dando el primer impulso a un término que ha hecho fortuna desde entonces. En 1993 publicó en alemán su libro Mobbing, traducido en 1996 a francés. Poco después, aparecieron otras dos obras más con el mismo título, ambas claramente influidas por Leymann: Una en Estados Unidos, (Davenport, 1996) y otra en España (Piñuel, 1991).

Sin embargo, el término inicialmente preferido por Leymann para designar el fenómeno del maltrato psicológico en el entorno laboral era el de "terror psicológico" o "psicoterrorización", mucho más gráfico e impactante.

La definición que da Leymann de Mobbing o terror psicológico es la siguiente: "El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella."

Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (criterio estadístico: por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicósomática y social.

Las posibilidades de actuación hostil en el terreno de la comunicación son muy variadas, desde insultos directos hasta insinuaciones, comentarios y "puntas" mal intencionadas, pasando por actos de negación de la comunicación ("ninguneo"), tales como ignorar un saludo, no responder a una pregunta, actuar como si determinada persona no estuviera presente, etc.

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.

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.

TIPOS:

Nadie está a salvo del mobbing, que puede afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de la empresa, tanto hombres como mujeres. La mayor parte de los autores coinciden en la existencia de tres tipos de acoso:

Ascendente: en el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados. Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad sería aquella en que un trabajador/a que es ascendido a un puesto de responsabilidad en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros. La situación se complica si no se ha consultado previamente el ascenso al resto de trabajadores y éstos no se muestran de acuerdo con la elección, o si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento generando intromisiones en las funciones de alguno o algunos de sus componentes. En menor proporción puede desencadenarse el mobbing hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamientos autoritarios.

Horizontal: El comportamiento de los grupos no es el resultado de los comportamientos individuales de los individuos que lo componen sino que el grupo se aparece con una nueva identidad que tiene su propio comportamiento. En este supuesto un trabajador/a se ve acosado/a por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior. El ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto. Otra circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas física o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento.

Descendente: ésta es la situación más habitual. Se trata un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse forzando el abandono "voluntario" de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que este sin motivo acarrearía un coste económico para la empresa.

FASES

Es difícil establecer una secuencia común de hechos en el transcurso de un proceso de acoso moral en el trabajo que nos permita determinar una serie fija de fases que abarquen desde su aparición hasta su desenlace, cualquiera que fuera éste. Esta imposibilidad se debe sobre todo a las distintas peculiaridades que en cada caso pueden presentar los acosadores, las víctimas y el entorno en el que se desarrolla el conflicto, así como del modelo de organización en el que se desata el proceso. No obstante, Leymann ha desarrollado a partir de sus experiencias cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos:

1a) Fase de conflicto

Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier empresa como consecuencia de la existencia de grupos y personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos distintos e incluso contrapuestos. Debido a esto surgen problemas puntuales, roces o incluso choques entre personas que bien pueden solucionarse de forma positiva a través del diálogo o que, por el contrario, pueden constituir el inicio de un problema más profundo que tiene posibilidades de llegar a estigmatizarse, siendo en este segundo caso cuando se entra en la fase siguiente. Cuando estos conflictos puntuales comienzan a estigmatizarse, se produce un punto de inflexión en unas relaciones que hasta ese momento podrían considerarse como satisfactorias o neutras, siendo el punto de partida de una escalada de enfrentamientos.

2a) Fase de mobbing o de estigmatización

En esta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su yctima, utilizando

para ello, sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos -que serán analizados más adelante- cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Se puede decir que esta segunda fase ya es propiamente de mobbing. La víctima no puede creer lo que está sucediendo y puede llegar incluso a negar la evidencia ante la pasividad, la negación o la evitación del fenómeno por el resto del grupo al que pertenece. Esta fase es muy duradera en el tiempo y sirve para estigmatizar a la víctima con el consentimiento e incluso con la colaboración activa o pasiva del entorno.

3a) Fase de intervención desde la empresa

Lo que en principio era un conflicto conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima trasciende a la dirección de la empresa. Pueden ser varias las formas de actuación que se pueden dadas en uno, tres años según las investigaciones del profesor Leymann Salvo que se trate de una estrategia empresarial preconcebida, por lo que el origen del conflicto se encontraría en la propia empresa.

-Solución positiva del conflicto. En la menor parte de los casos, la dirección de la empresa, tras tener conocimiento del problema, realiza una investigación exhaustiva del mismo y decide que el trabajador/a o el acosador sea cambiado de puesto de trabajo, descubre la estrategia de hostigamiento y articula los mecanismos para que no se vuelva a producir, sancionando en su caso al hostigador. -Solución negativa del conflicto Normalmente y sin tener un conocimiento exhaustivo del caso debido a su nula o escasa investigación, la dirección suele ver a la víctima como el problema a combatir, reparando en sus características individuales tergiversadas y manipuladas, sin reparar en que el origen del mismo está en otra parte. De esta manera, la dirección viene a sumarse al entorno que acosa activa o pasivamente a la víctima.

4a) Fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

Esta última fase suele desembocar en el abandono de la víctima de su puesto de trabajo, muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. Los trabajadores/as de las administraciones públicas suelen pedir cambios de puesto de trabajo que en pocas ocasiones se materializan, mientras que en la empresa privada parte de las víctimas deciden aguantar estoicamente en su puesto de trabajo y atraviesan un calvario que tiene consecuencias muy negativas para su salud. Unos y otros sufren un agravamiento del problema, tanto dentro como fuera de la empresa. En los casos más extremos los trabajadores/as acosados pueden llegar al suicidio. Los investigadores alemanes Carmen Knorz y Dieter Zept, autores de una investigación experimental sobre mobbing, han recopilado una relación de 39 acciones utilizadas para provocar terror psicológico en el puesto de trabajo, estas son las más habituales:

Se prohíbe a la víctima charlar con los compañeros No se le da respuesta a sus preguntas verbales o escritas. Se instiga a los compañeros en su contra, se le excluye de las fiestas organizadas por la empresa y de otras actividades sociales Los compañeros evitan trabajar junto a ella/el Se le habla de modo hostil y grosero. Se le provoca con el fin de inducirle a reaccionar de forma descontrolada Se hacen continuamente comentarios maliciosos respecto a ella/el Los subordinados no obedecen sus órdenes Es denigrada/o ante los jefes Sus propuestas son rechazadas por principio Se le ridiculiza por su aspecto físico Se le quita toda posibilidad de activi-

dad e influencia. Se le hace trabajar paralelamente con una persona que será su sucesor en la empresa Se le considera responsable de los errores cometidos por los demás Se le dan informaciones erróneas. Se le niega la posibilidad de realizar cursos de reciclaje y formación Se le asignan tareas para las que debe depender siempre de alguien Es controlado y vigilado de forma casi militar. Se cambia su mesa de sitio sin previo aviso. Su trabajo es manipulado para dañarle (por ejemplo, borrando un archivo de su ordenador) Se abre su correspondencia y/o correo electrónico Si pide días por enfermedad, encuentra 1000 dificultades o recibe amenazas.

CONSECUENCIAS

La conmoción interna que desencadena una actitud de acoso moral tiene, cuanto menos, dos lecturas: una social y una individual. Augusto Comte advertía de la correlación que existe entre los hechos de la desorganización personal y los que ocasiona la desorganización social o laboral; y es que el "mobbing" supone un profundo ataque a los derechos individuales dentro de un sistema organizado en el que alguien se arroga impunemente la función de detentar algunos aspectos esenciales en la organización de las relaciones laborales o en la dirección de los valores o fines del equipo de trabajo.

Para todos nosotros es común la apreciación de que las emociones, sentimientos, actitudes, ideas y ambiente, pueden condicionar, en determinadas circunstancias, la salud física y psíquica de los trabajadores. Por eso no es aventurado deducir que la patología del "mobbing" es superponible en sus manifestaciones con la de otros síndromes psiquiátricos en los que predominen la ansiedad, la angustia, el distrés o las texturas depresivas, que son consecuencias lógicas y esperables, aunque indeseables, derivadas de las agresiones institucionales sistemáticas y organizadas, como las que acontecen en el "mobbing".

Entre las consecuencias a nivel personal encontramos: la agravación de problemas previos, miedo acen- tuado y continuo, enfermedades físicas, estado constante de ansiedad, sentimientos de amenaza, trastornos psicósomáticos, generalización de la ansiedad y somatizaciones múltiples, alteraciones del sueño, trastornos de la alimentación, sentimiento de fracaso, impotencia.

Trastornos de la conducta social: frustración, susceptibilidad, infravaloración, hipersensibilidad, apatía y aislamiento, estrés postraumático, crisis nerviosa o "breakdown" y síndrome de Fatiga crónica entre otros.

Trastornos emocionales: evitación, distorsiones cognitivas, irritabilidad, disminución de la concentración, agresividad, pérdida de atención, inadaptación, afectación grave a la memoria.

Comportamientos sustitutorios: indefensión, adicciones, depresión grave, conductas de evitación y suicidio

Efectos en la vida social, Familiar y en las relaciones interpersonales: exclusión y rechazo de los com-

pañeros, intentos por parte de los compañeros de convencer a la víctima para que acate la situación, traiciones de los propios compañeros, incompreensión de la familia ante la situación adversa, ruptura de la relación o abandono del cónyuge, aislamiento total de la víctima en lo familiar y lo social; 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, etc

Consecuencias en el ambiente de trabajo: mal clima y ambiente de trabajo, afectación de la calidad y cantidad del trabajo, interferencias en los circuitos de información y comunicación, descenso de la creatividad e innovación, pérdida de motivación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, mayor absentismo y bajas laborales, aumento notable de las consultas al servicio médico, aumento de la probabilidad de accidentes ya sea; por desatención, negligencia, por descuidos instantáneos o voluntarios.

Consecuencias sociales y comunitarias: pérdida de fuerza de trabajo y de población activa, aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades, aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios y aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo entre otros.

Bibliografía:

En Español:

- Mapfre seguridad n° 78.
- Piñuel, "Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo". Sal Terrae, Santander, 2001
- González, Carmen Sara, "Mujer trabajadora en Argentina. Discriminación y propuestas de cambio." 2 ed. Buenos Aires, Fundación Friedrich Ebert, Debate Sindical, 1991.
- Hirigoyen, Marie-France; "El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso." Buenos Aires, Paidós, 2001.
- Pérez Bilbao J., Nogareda Cuixart C, Martín Daza F., "Mobbing, violencia física y acoso sexual. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo", Espasa Calpe(ed), 2001
- González de Rivera, JL: "El síndrome de acoso institucional". Diario Médico", 18 julio 2000.
- "Nosología psiquiátrica del estrés." Psiquis, 2001.
- "El Maltrato Psicológico", Espasa-Calpe, Madrid, 2002.
- "Cuestionario de medida de conductas de acoso laboral: la versión española del LIPT" Psiquis, Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicosomática, 2003, vo.. 23, n° 1
- "El cuestionario de 90 síntomas. Adaptación español a del SCL-90-R.", Publicaciones de Psicología Aplicada, TEA Ediciones, Madrid, 2002

- "El cuestionario de síntomas de acoso psicológico". CSAP-40. Psiquis
- "Desagradable, no deseado y cada vez más ilegal: el acoso sexual en el lugar de trabajo." En: Trabajo, Revista de la OIT, n° 19, mar 1997.
- Molina Navarrete, Cristóbal. "La tutela frente a la "violencia moral" en los lugares de trabajo: entre prevención e indemnización." Aranzadi Social n° 18 2001
- Lazo Grandi, Pablo: "Acoso sexual en el trabajo". En: Relaciones laborales y seguridad social. Separata. Buenos Aires, Ediciones Interoceánicas, año 1, n° 12, febrero 1996.
- Villegas Fernández, Jesús Manuel "Teoría penal del acoso moral: "mobbing", "bullying", "blockbusting" I"
- Scialpi, Diana "Violencias en la Administración pública. Casos y miradas para pensar la Administración Pública Nacional como ámbito laboral ." Buenos Aires, Catálogos, 1999.
- Esbec Rodríguez E, Gómez-Jarabo G, "Psicología forense y tratamiento jurídico legal de la discapacidad". Edisofer (ed.), 2000. p. 166-170.
- Camps del Saz P, Martín Daza F, Pérez Bilbao J, et al. "Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing" Salud y trabajo, 1996; 118:10-14.

En Ingles:

- Resch M, Schubinski M, "Mobbing. Prevention and management in organizations." European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996; 5
- Leymann H, "The content and development of mobbing at work." European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996, 5(2): 165-184.
- Brodsky C. M. "The harassed worker.", Toronto: Lexington Books; DC Heath and Company, 1976
- Davenport N., Schwartz, R.D., Elliot G.P. "Mobbing. Emotional Abuse in the American Workplace", Civil Society Publishing, Ames, Iowa, 1999.
- Leymann, H., y Gustavsson, B. Psykiskt våld i arbetslivet. Två explorativa undersökningar [Psychological violence at work places. Two explorative studies]. (Undersökningsrapport 42.) Stockholm: Arbetskyddsstyrelsen. 1984
- Leymann, H., y Tallgren, U. Undersökning av frekvensen vuxenmobbing inom SSAB (Investigation into the frequency of adult mobbing in SSAB a Swedish steel company using the LIPT questionnaire). Arbete, människorna, miljö, 1, 114-115. 1989.
- Leymann, Heinz.: The Content and Development of Mobbing at Work - Mobbing and Victimization at Work . A Special Issue of The European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996
- Barón SA, "Organizational factors in work place violence." Occup Med: State of the Art Reviews, 1996; 11(2): 335-347.
- Vartia M "The Sources of Bullying -Psychological Work Environment and Organizational Climate." European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996.

-Einarsen S., Skogstad A. "Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations. European Journal of Work and Organizational Psychology", 1996

En Francés:

-Leymann H: Mobbing. La persecution au travail. Editions du Seuil, París, 1996.

Notas

1. El ser humano está sujeto a una serie de necesidades que debe satisfacer como condición para su supervivencia pero a diferencia de las demás especies animales lo logra mediante la cooperación con los demás. Por lo que podemos decir que el ser humano es un ser cultural - pese a la crítica primitivista - ya que no se relaciona únicamente en forma directa con su ambiente sino también "a través de" y "mediante la" interpretación con los demás individuos. La educación o procesos análogos tienen lugar ya en los primates y es universalmente admitido que los hombres sólo a través del aprendizaje alcanza su condición humana; la posibilidad de un desarrollo espontáneo del individuo, que ni siquiera fue tomada en serio por Rousseau al proyectar su Emilio - es una mera fantasía, la cultura nos dice que pensar y como pensar nos da el conocimiento y la forma de construir ese conocimiento por esta razón el aprendizaje es mediado. Precisamente por todo esto, para que la educación del hombre sea posible es necesario que el individuo este dotado de todo el conjunto de patrones culturales que lo hacen precisamente miembro de un grupo social y no de otro. Cada grupo social posee una herencia acumulada de conocimientos, valores y reglas de conducta que se transmiten de generación en generación y que permiten desarrollar formas indirecta de cubrir las necesidades de producción y reproducción mediante un acervo coherente de roles y status, que se cristalizan, en el desempeño de funciones sociales relevantes para la satisfacción de dichos imperativos funcionales. Como indica Friedberg, "desde un punto de vista formal la organización social implica un sistema social y control de los resultados de la organización de los individuos que la integran". Por medio de este control institucional los individuos van cediendo soberanía depositándola en la autoridad, de ser miembro funcional de un grupo el individuo se convierte en una herramienta de la institución.