

LA ESPIRAL DE MOBBING

El mobbing, o acoso psicológico, se describe como una conducta hostil o intimidatoria que se practica hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales hacia los que éste mantiene una subordinación de hecho. Dicha conducta hostil es reiterativa y persistente en el tiempo, llegando a adoptar métodos de influencia muy diversos, que van desde la infravaloración de las capacidades del trabajador, hasta su desbordamiento por la asignación de tareas irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, difamación y el trato vejatorio.

Evolución del mobbing

Primera fase. Se inicia el acoso psicológico.

Ante las presiones iniciales de hostigamiento psicológico en el trabajo, el primer síntoma de las víctimas es la desorientación. Las personas que esperan el apoyo y el acogimiento de la organización, "de su empresa", no se explican el porqué de la presión, pero no actúan contra ella, confiando en que la presión pasará. Si el hostigamiento continuo, la persona comienza a preguntarse en qué ha fallado, qué tiene que hacer para que el hostigamiento cese. Empieza a reflexionar sobre sus propios errores y a insistir reiterativamente en el análisis de los mismos. La excesiva preocupación tiende a producir trastornos del sueño en muchas de estas personas. En este punto puede que se manifiesten los primeros síntomas de ansiedad en relación con el mantenimiento del estatus laboral.

A estas alturas, la víctima – tanto si es una persona aislada o un grupo de trabajo- ya ha identificado a su acosador, dirigiéndose a dicha figura para que cese la presión e intentando llegar a un entendimiento.

La víctima se encuentra en un "impase", buscando la manera de resolver el problema sin que se perjudiquen sus intereses laborales. La persona acosada se debate entre dos alternativas. Por un lado, la negación del problema, por su incredulidad ante la situación – "¿cómo me está pasando esto a mí?" -. Esta alternativa muestra una tendencia a no ampliar la puesta en conocimiento del problema, fuera del círculo de personas que se considera exclusivamente necesario; la segunda alternativa considera la necesidad de un enfrentamiento directo hacia el acosador, con el riesgo implícito de que el conflicto se generalice. Será ésta la primera tela de araña en la que se verá atrapada la persona acosada, y éste uno de los momentos cruciales para acabar con el acoso sin que todavía se produzcan daños difíciles de reparar.

Segunda fase. Se abre el conflicto.

Como sucede en la primera fase del hostigamiento, la siguiente fase también es propiciada por el acosador, y se caracteriza por una graduación más incisiva del acoso psicológico hacia la víctima, con el objetivo de intimidar a la misma y hacerle notar que cualquier movimiento para defenderse de su acosador sólo conseguirá acrecentar el hostigamiento. A veces estas reacciones de incremento de la presión, se acompañan incluso de amenazas condicionadas, de carácter punitivo, dirigidas hacia el estatus o la seguridad laboral del acosado.

Tercera parte. La intervención de los superiores.

Ante el incremento de la presión, la persona acosada puede recurrir a algunas personas de la organización que puedan ayudarle a afrontar el problema, pero todavía, y con el objeto de que no le reporte perjuicios laborales, la víctima busca que el asunto no sea de conocimiento público. Comienzan los primeros sentimientos de rechazo y de marginación; el acosado comienza a sentirse aislado y a los iniciales síntomas de ansiedad, se suceden sentimientos de culpa y con ello algunos brotes depresivos.

Si la persona se repliega en sí mismo y se dispone a aguantar todo lo que sea necesario, se puede identificar en esta fase que la víctima se ha dejado atrapar por una segunda tela de araña y con ello ha entrado directamente en la denominación "la espiral de mobbing".

En esta etapa, la víctima comienza a perder interés por su tarea, precisamente aquello que le ha hecho aguantar el acoso, permutando este interés por la preocupación por su salud. Se inicia un "vía crucis" por la consulta de diversos profesionales de la salud, como el médico de familia, el médico de empresa o alguien que pueda proporcionar algún remedio para una crisis puntual.

A estas alturas, la víctima resulta ser un candidato idóneo para la elaboración de síndromes psicopatológicos (trastornos obsesivos, depresión, ansiedad ...) provocados por el mobbing o reactivados por el mismo.

La persona hostigada, si fuerzas ya para afrontar el problema, comienza a preocuparse por el deterioro de su salud que coincide con el comienzo del deterioro social y un rendimiento laboral inadecuado, y cierta propensión a conductas de tipo distractivo y adictivo (abuso de alcohol, tabaco y psicofármacos). El recurrir a una incapacidad laboral transitoria resulta casi inevitable.

Cuarta fase. La huida

Tanto la presión, como el deteriorado estado de salud del acosado, puede llegar a hacer insostenible su presencia en el entorno laboral, la simple idea de volver al contexto laboral después de una baja médica, de volver a experimentar las presiones que le llevaron a su estado actual, tiende a convertirse en algo terrorífico. La víctima del mobbing opta por buscar soluciones fuera del dominio de la organización laboral a la que todavía pertenece, si esto es posible. Si no lo es, las víctimas del acoso siguen soportando la presión algún tiempo, hasta que su trabajo se vuelve puramente instrumental y se mantienen en la organización de una manera burocrática.

Estrategias para afrontar la espiral del mobbing.

Ante este panorama es necesario que los sujetos objeto de acoso psicológico en el entorno laboral se defiendan y que además lo hagan, si es posible, antes de que se produzca el daño. Ello nos lleva a un enfoque multidisciplinar de afrontamiento del problema, donde se pongan en marcha mecanismos que incidan sobre la prevención, la evitación e incluso, el

tratamiento médico, psicológico y jurídico – social, cuando el daño ya de ha producido.

Desde un análisis propectivo de la situación, se vislumbran en un futuro próximo, dos enfoques en el abordaje del problema. Uno a nivel macro, en el nivel de la organización laboral y otro a nivel de análisis micro, el tratamiento del problema por la víctima del acoso.

En la organización laboral se requiere de los servicios de prevención de riesgos laborales, como un primer eje estratégico que establezca planes preventivos tanto de información y de formación, como de implementación de los adecuados protocolos de acción. Estos protocolos irán orientados a abordar los siguientes aspectos: a) crear una cultura organizacional que minimice y evite el mobbing y b) generar estilos de gestión del conflicto y de liderazgo participativos.

El segundo eje de tratamiento del acoso moral requiere activar planes de acción paliativos de los efectos del acoso y curativos de las consecuencias que este proceso haya causado en los afectados. Para ello deben intervenir de una manera coordinada los profesionales que están llamados a contribuir en la resolución del problema – médicos, psicólogos, abogados... - y hacerlo además sobre el afectado y sobre la situación, sin olvidar a las organizaciones sindicales como interlocutores sociales.

Paralelamente al enfoque macro centrado en la propia organización, el enfoque de afrontamiento centrado en el individuo se concreta en dos campos: a) la resolución de la situación de acoso moral y b) el abordaje de las consecuencias del acoso en el propio individuo. En el primer caso se trata de hacer uso de los recursos de negociación apoyada en la consulta a los jefes inmediatos, comité de empresa, los servicios de prevención o el departamento de recursos humanos. En el segundo caso, se trata del amparo jurídico así como de una terapia psicológica de carácter invasivo que fortalezca las bases de autoestima e identidad de la persona.

Bibliografía consultada:
Papeles del psicólogo: Revista del colegio de psicólogos de Castilla la Mancha