



Antarayame[®]

GABINETE DE ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y DESARROLLO INTEGRAL

María José Zamora: Psicóloga y Psicoterapeuta

MOBBING

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

El *mobbing* consiste en una situación laboral en la cual una o varias personas hostigan y maltratan repetida y sistemáticamente a otro trabajador mediante palabras, obras u omisiones deliberadamente.

Esta violencia psicológica ocurre de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (al menos seis meses).

Desgraciadamente, las víctimas de este tipo de terrorismo laboral suelen ser brillantes, inteligentes, buenas personas, íntegras, con un elevado sentido de la ética, e interesadas en el bienestar de los demás. Son escogidas como víctimas porque se niegan a ser manipuladas o a participar en asuntos sucios, no son sumisas, o despiertan los celos y sadismo del acosador.

Todo comienza con un conflicto entre el acosador y la víctima, que torna negativa su relación repentinamente. A pesar de que con anterioridad el trabajo de la víctima siempre haya sido evaluado positivamente, el acosador empieza a criticar feroz e injustificadamente a la víctima. Comienza la persecución sistemática dirigida a deteriorar y denigrar la imagen pública del trabajador: La persona es aislada socialmente, ignorada, ridiculizada, insultada, humillada, criticada o vapuleada con gritos y "broncas" injustificadas. Se le imposibilita la correcta ejecución de su trabajo, bien por sobrecarga, bien por sustitución de sus tareas por otras de menor categoría, o incluso dejándola sin trabajo; Se le niega información y medios técnicos o humanos para realizar correctamente su trabajo; se ignoran sus éxitos y se proclaman a los cuatro vientos sus errores (a veces ficticios). Se niega que exista un problema o se acusa a la propia víctima de haberlo creado. La víctima reacciona con estupor y confusión, buscando la causa en sí misma, sin entender muy bien lo que está pasando.

Todo esto desemboca en la destrucción de la autoestima y en explosiones de ira que contribuyen a empeorar su fama entre los compañeros: es acusada de tener problemas de personalidad o de ser una persona conflictiva que se "busca los problemas".

Las víctimas de *mobbing* presentan síntomas muy parecidos a los del "Síndrome de Estrés Postraumático", propio de las víctimas de terremotos, accidentes, violaciones, etc. Debido a que sufren repetidos ataques y no encuentran una vía de escape, aparecen trastornos del sueño, ansiedad, estrés, hipervigilancia, falta de concentración y memoria, cambios en la personalidad, ataques de ira, inseguridad, problemas en la relación de pareja, irritabilidad y depresión.



Antarayame®

GABINETE DE ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y DESARROLLO INTEGRAL

María José Zamora: Psicóloga y Psicoterapeuta

Al sentirse incapaz de solucionar el problema y soportar el acoso sistemático durante tanto tiempo, la víctima somatiza el problema, pudiendo aparecer, entre otros, los siguientes síntomas fisiológicos: dolor de estómago, de espalda, de cervicales, en el pecho, intestino irritable, nudo en la garganta, palpitaciones, sofocos, falta de aire, fatiga crónica, enfermedades de la piel, cefaleas, alergias, etc.

A consecuencia de estos síntomas, pide bajas laborales frecuentemente, lo cual es utilizado contra ella aduciendo baja productividad y personalidad hipocondríaca, paranoide u obsesiva.

Esta escalofriante historia suele terminar con la salida de la persona de la organización, a través de un despido, o de forma voluntaria, sin indemnización (que en muchos casos es lo que pretende el hostigador).

Suele suceder que el *mobbing* persista incluso después, cuando el acosador facilita informes negativos de su víctima a otros posibles empleadores, con lo cual anula sus posibilidades de reinserción laboral de ésta, que se ve imposibilitada para rehacer su vida, acabada profesionalmente, hundida psicológicamente, con un futuro negro por delante y sin el apoyo moral de amigos o pareja, con los cuales las relaciones suelen estar muy desgastadas debido a las continuas quejas y mal humor de la víctima.

Este tipo de violencia no deja rastro ni señales externas por las que pueda ser acusado el hostigador, a no ser el deterioro progresivo de la víctima, tanto a nivel psicológico como físico.

CÓMO EVITAR Y AFRONTAR EL ACOSO

El *mobbing* resulta la mayoría de las veces muy difícil de reconocer y diagnosticar incluso para la víctima: los síntomas que produce se confunden con trastornos psicológicos causantes del problema, en lugar de consecuencias lógicas del acoso.



Antarayame®

GABINETE DE ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y DESARROLLO INTEGRAL

María José Zamora: Psicóloga y Psicoterapeuta

Sin embargo, es de vital importancia identificarlo, para poder dar una respuesta adecuada de defensa. Se trata de un trabajo cognitivo de comprensión a nivel intelectual.

¿Qué es lo que impide dar este primer paso? En primer lugar, por supuesto, la falta de información con respecto al mobbing. Pero también los mecanismos de defensa psicológicos: la negación del problema desde una perspectiva bonachona (no es posible que esta persona sea tan mala); la minimización (no es para tanto, soy demasiado sensible, soy muy puntilloso); buscar razones para justificar lo que está ocurriendo (él no se da cuenta, a lo mejor me lo merezco), etc. Hay que identificar los mecanismos de defensa que se utilizan y desactivarlos.

Las probabilidades de dar una respuesta eficaz contra el acoso se anulan cuando nos dejamos llevar por nuestras emociones: La ira y el miedo (por otro lado reacciones normales ante el acoso) nos hacen perder los estribos y en muchos casos "ponerle en bandeja" al acosador las pruebas para sus acusaciones. Otro tipo de emociones negativas que suelen surgir después de sufrir acoso durante un tiempo, son la culpabilización (creerse que realmente uno comete errores imperdonables o tiene graves defectos) y la vergüenza ante estos defectos personales, que desembocan en la destrucción moral. También hay que hacer frente a los propios sentimientos de inadecuación o de que "debe haber algo malo dentro de mí y ellos lo perciben".

¿Qué hay que hacer para transmutar las emociones negativas?

- Comprender los efectos negativos sobre nosotros mismos de estas emociones.
- Trabajar con las ideas irracionales que las sostienen: "la gente no debería acosar a los demás; yo no me merezco esto; todo el mundo debería ser bueno y justo, etc.
- Potenciar las emociones contrarias como el amor, la autoafirmación, la seguridad y el humor sano.
- En el proceso de desactivación emocional ayuda mucho practicar la meditación como método de observación ecuánime de nuestro cuerpo, nuestras emociones y nuestra mente.



Antarayame[®]

GABINETE DE ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y DESARROLLO INTEGRAL

María José Zamora: Psicóloga y Psicoterapeuta

- La aceptación de nuestras propias limitaciones y de la vida tal como es, nos permite crear un espacio tranquilo de paz interior desde el cual recuperar el control interno.

El siguiente paso consiste en dar una respuesta asertiva al acoso. Con ello se pretende desactivar las estrategias manipuladoras del acosador (dobles sentidos,

amenazas veladas, rumores maliciosos, insultos encubiertos) que falsean el sentido de la realidad. Para ello se pide la aclaración de significados confusos o generalizaciones, se desenmascaran los mensajes manipulados y se defienden los propios derechos cuidando siempre de no violar los de los demás.

Hay que tener cuidado con atrasar la respuesta con la excusa de que "no hay mal que cien años dure" o "esperaré a que las cosas se calmen", la paralización de la víctima produce un gran placer al acosador y más pruebas de la pretendida "ineptitud" de aquella.

Por último, para terminar de superar el problema es muy importante trabajar sobre el perdón con el fin de eliminar los últimos resquicios de rabia o resentimiento y desligarse completamente del acosador. El acto final de perdón se realiza por el propio beneficio: toda esa energía que se mantenía bloqueada, puede ser reutilizada por la ex - víctima para lograr sus propios objetivos tanto personales como profesionales, e integrar la experiencia en su trayectoria vital.